OFFICE OF THE OMBUDSMAN

Province of New Brunswick

ANNUAL REPORT

1999/2000

1999/2000 Annual Report

Published by:
Office of the Ombudsman
Province of New Brunswick
P. O. Box 6000
Fredericton, N. B.
E3B 5H1
Canada

November 2001

ISBN 1-55236-634-0

ISSN 0845-5554

Printed in New Brunswick

102-02695/

November 9, 2001

The Honourable Bev Harrison
Speaker
Legislative Assembly
Province of New Brunswick
Fredericton, N.B.

Sir:

Pursuant to Section 25(1) of the ***Ombudsman Act*** and Section 36 of the ***Civil Service Act***, I have the honour to present the Thirty-third Annual Report of the Ombudsman for the period of April 1, 1999 to March 31, 2000.

Respectfully submitted,

Ellen E King

Ellen E. King
Ombudsman

TO REACH YOUR OMBUDSMAN

Write: Office of the Ombudsman
P.O. Box 6000
767 Brunswick Street
Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Telephone: (506) 453-2789

Fax: (506) 453-5599

E-mail: nbombud@gnb.ca

In Person: For appointment
Telephone (506) 453-2789

ACKNOWLEDGMENTS

The Ombudsman expresses appreciation for the information received, while conducting investigations, from deputy heads, administrators and staff of various departments, commissions, agencies, school districts, hospital corporations and municipalities within the Province of New Brunswick.

CONTENTS

	Page
Acknowledgments	3
Mission Statement	5
Statutory Responsibilities	6
Goals	9
1999/2000 Statistics	10
The Ombudsman	12
Complaints under the *Ombudsman* Act	13
Handling Complaints – Flow Chart	15
Appeals and Complaints under the *Civil Service* Act	16
Referrals under the *Right to Information* Act	18
Complaints under the Personal Privacy Code	19
Correctional Institutions	20
Statistical Table – Number and Outcome of Complaints	22
Types of Complaints by Department	23
Charts	31
Budget	37

MISSION STATEMENT

Under the ***Ombudsman Act***, the Office of the Ombudsman strives to ensure that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick Government organizations.

STATUTORY RESPONSIBILITIES

The Office of the Ombudsman in New Brunswick has the broadest legislated jurisdiction of all the provincial Ombudsman Offices in Canada.

The Office of the Ombudsman currently has responsibilities under four Statutes and a Privacy Code.

1. ***Ombudsman Act***
2. ***Civil Service Act***
3. ***Right to Information Act***
4. ***Archives Act***
5. **Privacy Code**

As evident from the above, the Office of the Ombudsman in New Brunswick has not only the traditional responsibilities under the ***Ombudsman Act*** but also additional responsibilities under the ***Civil Service Act***, ***Right to Information Act***, ***Archives Act***, and the **Privacy Code**.

In 1967, the Government of New Brunswick introduced legislation creating the Office of the Ombudsman. The Ombudsman is an independent officer of the Legislative Assembly with a mandate under the New Brunswick ***Ombudsman Act*** to conduct independent investigations of complaints.

The Office of the Ombudsman has jurisdiction to investigate complaints of an administrative nature in respect to government departments, municipalities, school districts, hospital corporations, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations as defined under the ***Ombudsman Act***.

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible to resolve the complaint informally. If an investigation identifies that an administrative flaw has occurred, and the matter cannot be resolved informally, the ***Act*** provides for the Ombudsman to make a recommendation to the administrative head of the authority concerned.

In 1994, the Civil Service Commission was amalgamated with the Office of the Ombudsman. Through a change to the ***Civil Service Act***, the Ombudsman is responsible to hear appeals and investigate complaints regarding the selections for appointment to the Civil Service.

The ***Civil Service Act*** gives the Ombudsman certain powers and duties for the purpose of protecting the merit principle as the basis for effecting appointments to or from within the Civil Service. Specifically, the ***Act*** provides for the Ombudsman to:

- hear appeals from employees relating to appointment decisions;
- investigate complaints from non-employees who have been unsuccessful candidates in open competitions.

Appeals and complaints may be filed in respect to appointment decisions made by all departments and agencies which comprise the Civil Service of the Province of New Brunswick. The ***Act*** requires the Office to hear and decide on appeals within very tight time periods.

The ***Right to Information Act***, which was proclaimed in 1980, provides individuals with an opportunity to access public information. The ***Act*** was amended on several occasions since it came into force with the amendments largely being related to the categories of exceptions in respect to which there is no right to access specific information. The most recent amendments to the ***Act***

took effect on July 1, 1996. Included in the amendments was the extension to the Regional Hospital Corporations and School Districts.

Under the ***Right to Information Act***, the Ombudsman is to conduct, within 30 days, independent reviews of refusals to release information to citizens by all Departments and Agencies as outlined in the regulations under the **Act**.

Archives Act

The Office of the Ombudsman has duties under the ***Archives Act*** similar to its duties under the ***Right to Information Act***.

Personal Privacy Code

The protection of personal information retained by government departments was formalized in New Brunswick with the introduction of the **Personal Privacy Code** which came into effect in December 1994. At that time, the Office of the Ombudsman was designated as the independent body responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information.

The Government of New Brunswick introduced a new ***Protection of Personal Information Act*** in 1998. The **Act** received Royal Assent on February 26, 1998 but has not yet been proclaimed.

GOALS

The Office of the Ombudsman is committed to the following goals:

1. To conduct independent, confidential investigations to resolve complaints.

2. To provide efficient, effective and accessible services to every client within the framework of the human and fiscal resources provided.

3. To review policies, procedures, legislation and bylaws to resolve existing complaints and, where applicable, to recommend reviews or changes to improve administrative practices.

1999/2000 STATISTICS

- The Office of the Ombudsman received a total of 2503 complaints, inquiries and requests for information during 1999/2000. Of this number, 1313 were complaints within jurisdiction; 499 were inquiries and requests for information and 691 were complaints which were not within the jurisdiction of this Office. In addition, 194 complaints carried from the previous year were investigated.

- The Office of the Ombudsman received 10 appeals in accordance with section 32 of the ***Civil Service Act*** during this report period. In respect to these appeals, 4 formal hearings were held with 1 appeal being allowed and 3 appeals being dismissed.

  In 1999/2000, the Office of the Ombudsman received 7 formal complaints from unsuccessful candidates under section 33 of the ***Civil Service Act***.

  In addition, the Office of the Ombudsman received and responded to a number of inquiries and requests for information regarding matters related to the ***Act***.

- During 1999/2000, the Office of the Ombudsman received 4 applications regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the ***Right to Information Act***.

  In addition, the Office of the Ombudsman provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.

- During 1999/2000, the Office of the Ombudsman received 1 complaint from an individual in regards to a privacy matter that was within the jurisdiction of this Office to investigate.

  In addition, the Office received a number of inquiries, requests for information and complaints regarding privacy matters that were outside of the

Office's jurisdiction to investigate under the **Personal Privacy Code**.

- During this reporting period, this Office received and reviewed 4 complaints with respect to the administration of the ***Official Languages Act***.

  In addition, the Office received a number of inquiries and requests for information regarding official languages.

- In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 442 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office received 75 information requests and complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.

THE OMBUDSMAN

The Ombudsman is an Officer of the Legislative Assembly and is independent of government. The approval of all political parties of the Legislative Assembly is obtained prior to the appointment of an Ombudsman.

The ***Ombudsman Act*** provides the authority to investigate complaints of an administrative nature. In accordance with the **Act**, all investigations are carried out in a confidential manner and information is only divulged where necessary in furtherance of the investigation. Accordingly, all files of the Office of the Ombudsman are confidential.

The Ombudsman and her staff investigate complaints against provincial government departments, school districts, hospital corporations, municipalities, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations as defined under the ***Ombudsman Act***.

The Ombudsman and her staff do **not** have authority to investigate complaints concerning :

- Federal Government
- Matters which are of a criminal nature
- Private companies and individuals
- Judges and functions of any court
- Deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof.

COMPLAINTS UNDER THE OMBUDSMAN ACT

Access

The Office of the Ombudsman is accessible to every person in the Province of New Brunswick. People who feel they have a problem with a provincial government agency can contact the Office in either Official Language.

The Office of the Ombudsman receives complaints in a variety of ways: by letter, by telephone, by fax, by E-mail and by personal interview at our Office or in the client's community. The Office accepts oral and written complaints.

Complaints

The Office of the Ombudsman investigates an extremely diverse cross-section of complaints related to government departments, municipalities, school districts, hospitals, crown agencies and other bodies responsible to the Province as defined under the ***Ombudsman Act***.

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible for this Office to resolve the complaint informally. Upon receiving the details of the complaint from the client, this Office contacts the department or agency concerned to obtain further information regarding the complaint. In this manner a number of complaints are successfully resolved. However, where a resolution is not readily forthcoming, and where a complaint falls within the jurisdiction of the ***Ombudsman Act***, a thorough and impartial investigation is undertaken.

Investigation

In accordance with the ***Ombudsman Act***, the Office conducts independent and confidential investigations into complaints from individuals regarding administrative matters.

In conducting an investigation, staff of the Office of the Ombudsman may be required to critically analyze and review policies, procedures, legislation, case law, and examine government records. Also, information is obtained from officials either through meetings or correspondence. In addition to receiving infor-

mation from clients through interviews or correspondence, investigators may obtain additional information through site visits conducted throughout the province.

As a result of the information gathered through the investigation, the Office of the Ombudsman makes a finding. If, on the conclusion of the investigation, the finding supports the client's complaint, the Ombudsman will facilitate a resolution or, in the alternative, make a recommendation for corrective action. The Ombudsman does not have the authority to require the government to act, however, negotiation has proven to be very effective. Where there is insufficient evidence to establish that the complaint is justified, the investigation is discontinued and the client is advised of the results in writing.

Providing Information and Referrals

When a complaint is outside the Ombudsman's jurisdiction to investigate, the Office provides information and, where appropriate, refers individuals to other complaint mechanisms or possible sources of assistance.

The flow chart which follows illustrates the typical manner in which written and oral complaints are handled by the Office of the Ombudsman. Exceptions may occur at the discretion and direction of the Ombudsman.

METHOD OF HANDLING COMPLAINTS

Complaint received (written & oral)

Complaint reviewed

Jurisdiction determined

Within jurisdiction	Outside jurisdiction

Refer to appropriate authority. Advise complainant in writing.

Are available appeals exhausted?

No appeals left	Appeals available in legislation

Refer to appropriate appeal mechanism. Advise complainant in writing.

Investigation initiated

Notify administrative head or senior official (as required)

Letter sent to complainant

Meet with complainant and/or view site (as required)

Request administrative head or senior official to respond to complaint (as required)

Investigator collects and analyzes information

Response received from administrative head or senior official

Investigative findings considered

Administrative flaw identified	No administrative flaw identified

Complainant advised of results in writing

Negotiate resolution or make recommendation to Department / Agency

Notify complainant of recommendation/results in writing

APPEALS AND COMPLAINTS UNDER THE CIVIL SERVICE ACT

Under the ***Civil Service Act***, employees can submit appeals to the Office of the Ombudsman in respect to appointments made both to and from within the Civil Service. As well, unsuccessful candidates in open competitions who are not employees can make a complaint to the Office regarding the results of a competition.

Appeals

The primary objective of the appeal process under Section 32 of the ***Civil Service Act*** is to ensure that the principle of selection by merit is respected in effecting appointments to and from within the Civil Service.

The appeal process is an integral component of the staffing process and provides employees the opportunity for an independent and impartial review of appointment decisions.

Employees may submit their notices of appeal against appointments directly to the Ombudsman. They may also choose to first apply to the Secretary of the Board of Management or his delegate for a statement of reasons why they were not appointed, or for such other information that would assist in determining whether or not to appeal.

The **Act** prescribes specific time limits for filing an appeal, holding a hearing, and issuing a decision. There can only be two outcomes to an appeal; it can be allowed or dismissed. Where an appeal is allowed, the Ombudsman shall deny or revoke the appointment that gave rise to the appeal.

Complaints

The objective of the complaint process under Section 33 of the ***Civil Service Act*** is to protect the merit principle as the basis for effecting appointments by competition. This process provides non-employees, who have been unsuccessful in an open competition, with a redress mechanism by which the selection for

appointment can be impartially examined. The inquiry and complaint provisions under the **Act** also serve to increase the openness of the hiring process.

Before complaints can be filed with the Ombudsman, unsuccessful candidates are obliged by the **Act** to formally apply to the Secretary of the Board of Management or his delegate for a statement of reasons why they were not appointed. If unsuccessful candidates are not satisfied with the reasons provided, they may make a complaint in writing to the Ombudsman within the time limits set out in the **Act**.

The Ombudsman does not have the authority to revoke an appointment as a result of this process even if it has been determined that merit was not respected. The Ombudsman can, however, submit recommendations to the Secretary of the Board of Management as a result of the findings from an investigation.

REFERRALS UNDER THE RIGHT TO INFORMATION ACT

Under the ***Right to Information Act***, an individual may request information as contained in a document(s) by applying to the appropriate Minister as defined by the **Act**. Where the Minister does not, or is unable to, provide the document(s) requested, the individual may refer the matter to either the Ombudsman or to a judge of The Court of Queen's Bench.

When a request for information is referred to the Office of the Ombudsman, the ***Right to Information Act*** requires the Ombudsman to review the matter referred within 30 days of having received the referral.

The **Act** provides for the Ombudsman to inspect the information that the Minister has refused to release, if such information exists, and the inspection is to be made in private.

To determine if the information should be released, the Ombudsman inspects the information on-site. Depending on the nature of the information requested, this inspection may involve a review of a single document or file, or a folio of documents or boxes of files.

If the information that a client requests is contained in a document, the Ombudsman's inspection may extend beyond paper documents as the ***Right to Information Act*** defines a document as including "*any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise.*"

At the conclusion of the review, if the Ombudsman finds that the information requested is not exempted for release under the ***Right to Information Act***, a recommendation is made to the Minister to release the information in accordance with the **Act**.

There is no right under the **Act** to access information which falls within the categories which are listed as exceptions in Section 6 of the **Act**.

COMPLAINTS UNDER THE PERSONAL PRIVACY CODE

The Office of the Ombudsman is an independent body which is responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information held by the agencies of the government.

This protection of personal information was formalized in New Brunswick with the introduction of a **Personal Privacy Code** which came into effect in December 1994.

As had been noted in the Ombudsman's 1995 Annual Report, that while the adoption of a Privacy Code provided a framework for information management practices, the Ombudsman was of the view that a Privacy Act would ensure even greater protection of privacy. When the **Personal Privacy Code** was adopted, the Ombudsman had recommended to the Government that a Privacy Act be introduced at the earliest possible time.

A new ***Protection of Personal Information Act*** was introduced and subsequently received Royal Assent on February 26, 1998. At the end of this report period, the Act had not been proclaimed. The **Act** is designed to regulate the collection, confidentiality, correction, disclosure, retention and use of personal information. In the **Act**, the Ombudsman was given responsibility for overseeing the application of the privacy legislation.

While the Office of the Ombudsman is responsible to investigate complaints under the **Personal Privacy Code**, it is the responsibility of departments and agencies of the Government to manage personal information in accordance with the **Code**.

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Section 13(4) of the ***Ombudsman Act*** provides that any person in custody has a right to have a letter forwarded to the Office of the Ombudsman unopened, thereby ensuring them the opportunity of bringing their complaints in respect to **matters of administration** to this Office for investigation.

Inmates are provided with an orientation manual by the Department of the Solicitor General on admittance to each of the Correctional Institutions. The manual advises the inmate that the Office of the Ombudsman investigates complaints from individuals who feel they have been treated unjustly. In addition, the Office of the Ombudsman has provided posters to the institutions advising inmates of their right to make a complaint to the Office.

While the Office received inquiries and complaints regarding a wide range of issues, Section 12 of the ***Ombudsman Act*** empowers the Office to investigate complaints "***with respect to a matter of administration***" and not matters which are of a criminal nature.

As the statistics relating to the complaints and inquiries received in 1999/2000 will show, the majority relate to matters of administration and are open to investigation by this Office. However, it will also be noted that 6 complaints were received which are of a **criminal nature** i.e., physical assault. Such complaints are matters for investigation by a police authority. In those instances, this Office brought the matter to the attention of the Department of the Solicitor General immediately by facsimile. This Office subsequently confirmed with the Department of the Solicitor General that the police had been notified regarding the complaint.

In other instances where an inquiry or a complaint does not fall within the jurisdiction of the ***Ombudsman Act***, individuals are referred to the appropriate body i.e., Parole Board, Law Society (Legal Aid).

As inmates are within the care of the Province of New Brunswick, each complaint that was within the jurisdiction of this Office to investigate was acted upon as expeditiously as possible. This usually required that the matter be

brought to the attention of the Department of the Solicitor General so that the Department is also given the opportunity to be heard.

On receiving information from both parties and in carrying out any further reviews that may be necessary, this Office concludes the investigation and the inmate is advised accordingly.

In addition to investigating the complaints received from inmates, staff from the Office of the Ombudsman traveled to four of the Province's correctional facilities during this period. Specific cases and general policies and procedures were discussed with institutional officials.

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

OUTCOME OF COMPLAINTS RECEIVED IN 1999/2000 AND INVESTIGATIONS CARRIED FROM 1998/1999

Departments/ Agencies / Acts / Codes	Total	Investigation				Under Investigation at Year End
		Resolved	Partially Resolved/ Information Provided	Not Substantiated	Discontinued by Client/ Ombudsman	
Agriculture and Rural Development	4	-	1	-	1	2
Civil Service Act	**19**	**2**	**-**	**7**	**8**	**2**
Economic Development, Tourism and Culture	7	2	3	2	-	-
Education	**87**	**22**	**40**	**11**	**4**	**10**
Environment	18	1	10	4	2	1
Finance	**29**	**6**	**15**	**3**	**1**	**4**
Fisheries	3	-	2	-	-	1
Health and Community Serivces / Hospital Corporations	**143**	**19**	**81**	**10**	**23**	**10**
Human Resources Development and Housing	295	46	148	36	42	23
Justice	**37**	**10**	**17**	**3**	**2**	**5**
Labour	25	4	12	5	1	3
Municipalities	**65**	**9**	**36**	**7**	**6**	**7**
Natural Resources and Energy	17	4	6	2	1	4
NB Liquor Corporation	**5**	**-**	**2**	**2**	**-**	**1**
NB Power Corporation	68	22	24	7	5	10
Official Languages	**5**	**3**	**2**	**-**	**-**	**-**
Personal Privacy Code	1	-	-	1	-	-
Right to Information Act	**4**	**1**	**-**	**2**	**-**	**1**
Service New Brunswick	4	1	3	-	-	-
Solicitor General	**315**	**101**	**[illegible]**	**197**	**53**	**66**
Supply and Services	5	-	4	-	-	1
Transportation	**[illegible]**	**17**	**[illegible]**	**9**	**4**	**8**
Workplace Health, Safety and Compensation Commission	82	9	42	11	5	15
Total	**[illegible]**	**[illegible]**	**[illegible]**	**[illegible]**	**[illegible]**	**[illegible]**

* This number includes 194 investigations which were continued from the previous year.

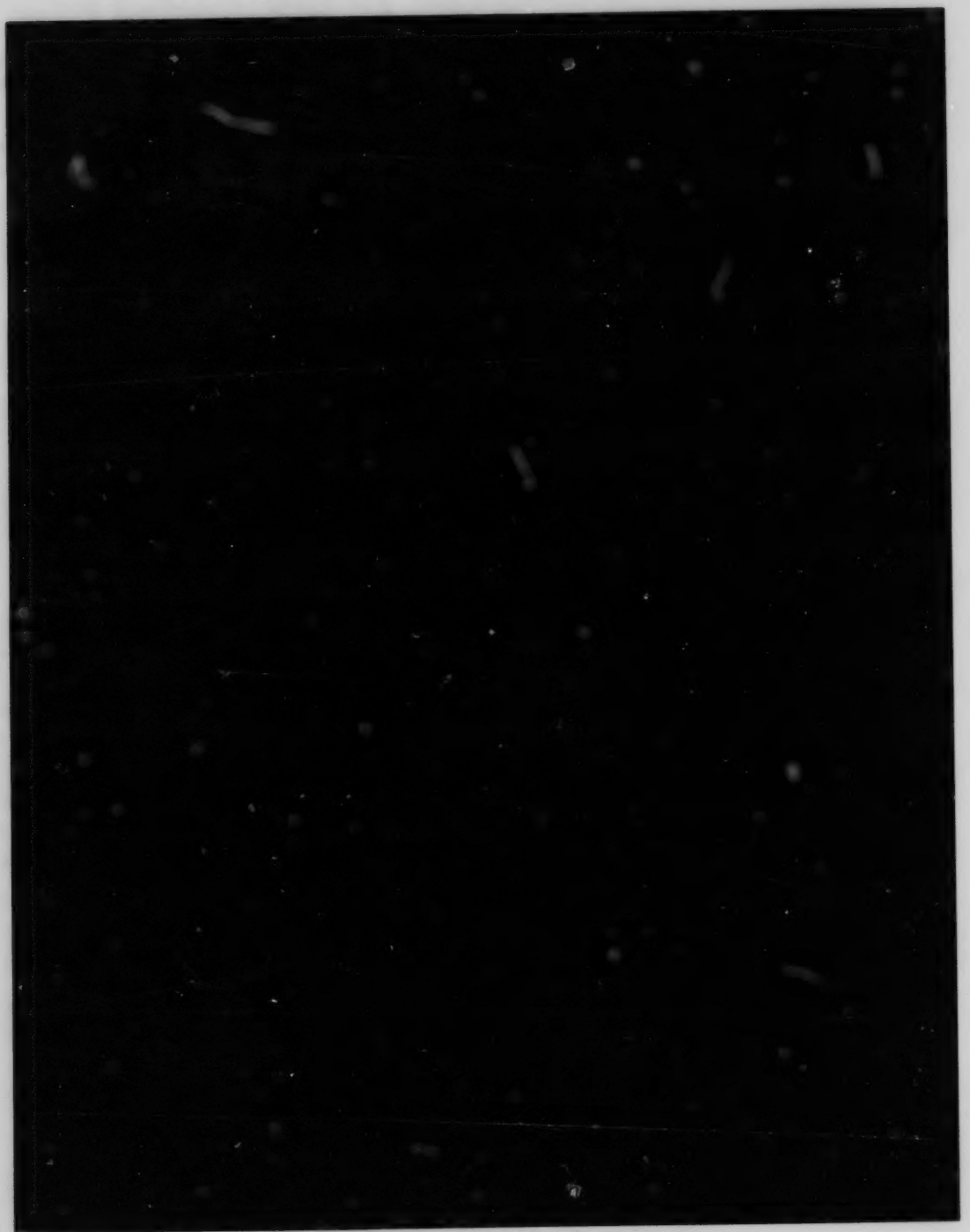
TYPES OF COMPLAINTS BY DEPARTMENT

The following tables provide the number of complaints by type and by Department investigated in the year 1999/2000. In consideration of the confidentiality provisions of the ***Ombudsman Act***, only those Departments with more than 15 complaints are set out in the tables below.

Education	
Employment	25
Administration	16
Student Loans	7
Community Colleges	7
Suspensions	6
Children With Special Needs	4
Curriculum / Testing	4
Complaints Regarding Staff	4
Appeal Process	3
Other	1
Total	**77**

Environment	
Permits/Licenses	7
Unsightly Premises	3
Pollution	3
Complaints Regarding Staff	2
Employment	1
Administration	1
Total	**17**

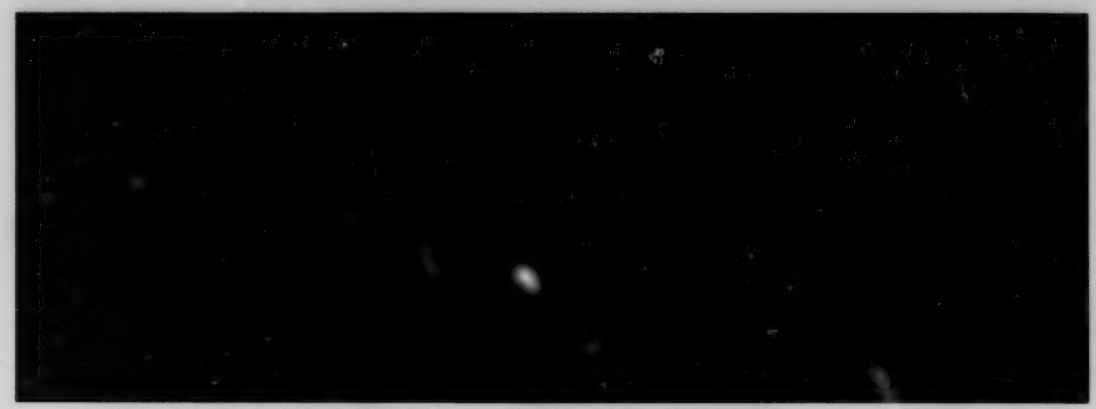
OUTCOME OF COMPLAINTS RECEIVED IN 1999/2000 AND INVESTIGATIONS CARRIED FROM 1998/1999



* This number includes 194 investigations which were continued from the previous year.

TYPES OF COMPLAINTS BY DEPARTMENT

The following tables provide the number of complaints by type and by Department investigated in the year 1999/2000. In consideration of the confidentiality provisions of the ***Ombudsman Act***, only those Departments with more than 15 complaints are set out in the tables below.



Finance	
Employment	8
Property Tax	6
Sales Tax	4
Permits / Licenses	3
Administration	2
Other	2
Total	**25**

Health and Community Services	
Hospital Corporations	21
Protection Services	19
Mental Health	15
Medicare	13
Placement Services	13
Employment	12
Complaints Regarding Staff	9
Special Needs Programs	8
Permits / Licenses	7
Homemaker Services	4
Vital Statistics	4
Ambulance Services	3
Adoption	2
Other	3
Total	**133**

Human Resources Development and Housing	
Income Assistance Benefits	
Discontinued / Reduced	53
Denied	32
Amount / Calculation	16
Long Term Needs	9
Repayment	8
Delay	4
Eligibility Criteria	1
Subtotal	123
Housing Units	
Repairs	26
Availability	19
Evictions	10
Tenant Rights	6
Transfers	5
Inspections	3
Subtotal	69
Training/Work Programs	12
Loans / Grants-Housing	11
Medical Issues	10
Health Card	8
Special Benefits	8
Appliance Repairs	7
Administration	6
Appeal Board	5
Complaints Regarding Staff	5
Heat Supplement	4
Employment	1
Other	3
Total	**272**

Justice	
Rentalsman / Consumer Affairs	12
Support Payments / Orders	8
Complaints Regarding Staff	7
Administration	4
Corporate Affairs	1
Total	**32**

Labour	
Human Rights Procedures	14
Employment Programs	2
Entrepreneurship Programs	2
Complaints Regarding Staff	2
Administration	1
Employment	1
Total	**22**

Municipalities	
Roads / Streets	16
Administration	15
Property Issues	7
Employment	7
Permits / Licenses	5
Zoning	4
Service Issues	2
Water / Sewage	1
Other	1
Total	**58**

Ontario Hydro Power Corporation	
Service Issues	26
Payment Schedules	9
Security Deposit	7
Billing-Amount / Calculation	7
Damage Claims	4
Employment	3
Other	2
Total	**58**

Transportation	
Motor Vehicle	14
Road / Bridge Maintenance	12
Damage Claims	12
Expropriation Procedures	8
Employment	5
Access / Right of Way	3
Permits / Licenses	3
Complaints Regarding Staff	3
Highway Signage	1
Total	**61**

Workplace, Health, Safety and Compensation Commission	
Compensation	
Discontinued / Reduced	19
Amount / Calculation	9
Long-term Disability Benefit	4
Subtotal	32
Claim Denied	10
Appeals Tribunal	6
Permanent Partial Impairment	5
Deeming	3
Medical Payments	2
Complaints Regarding Staff	2
Medical Rehabilitation	1
Administration	1
Other	5
Total	**67**

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Verbal and Written Complaints and Requests for Information

	99/00	98/99
Health Issues		
Prescriptions Requested or Denied	39	35
Request to see Nurse / Doctor	21	41
Dental	6	7
Special Diet	6	4
Mental Health	5	6
Request to go to Hospital	5	-
Glasses, Eye Care	3	1
Medical Appliance	3	1
Physiotherapy	-	2
Threat of Suicide	-	4
Subtotal	88	101
Living Conditions		
Food	20	14
Clothing and Bedding	13	12
Cleanliness	12	8
Heat and Ventilation	5	1
Smoking	4	3
Maintenance and Repairs	4	2
Overcrowding	2	6
Other	8	7
Subtotal	68	53

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

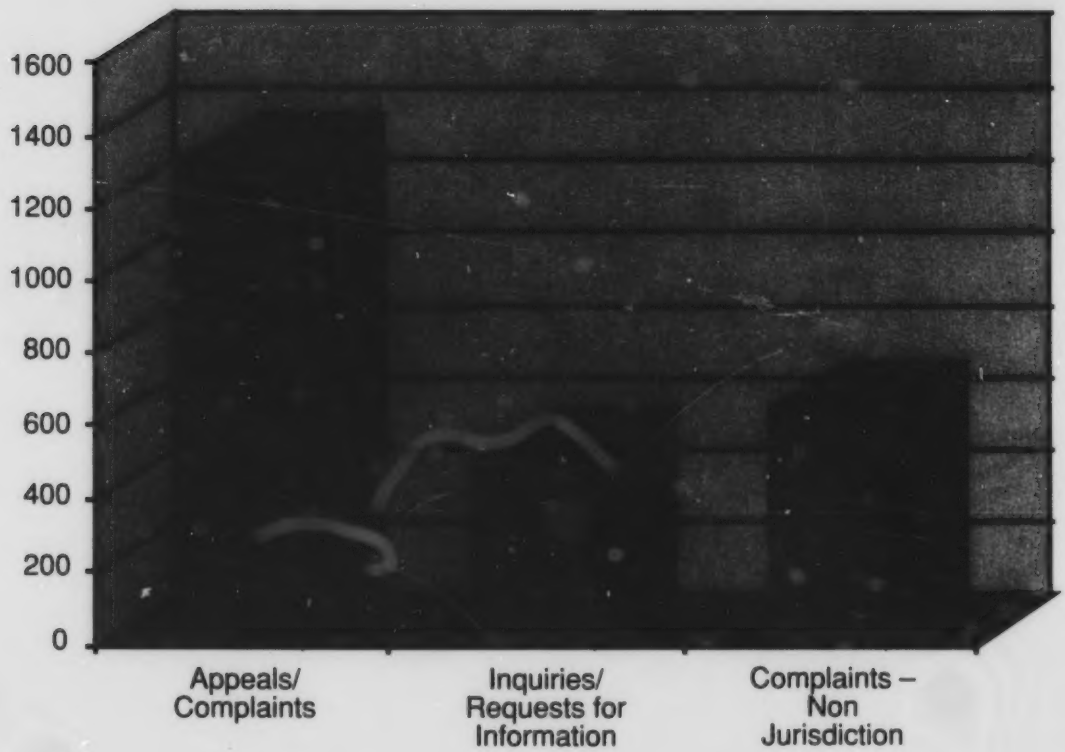
	99/00	98/99
Classification / Transfer	55	53
Temporary Absence Program	29	43
Placement within Institution	27	12
Personal / Inmate Property	26	18
Telephone Use	20	14
Administration	20	13
Discipline	16	18
Recreation	15	16
Visiting Privileges	10	16
Requests for Items Denied	10	12
Request Form	10	8
Correspondence	9	7
Program Privileges	7	9
Request for House Arrest	7	8
Staff Conduct and Deportment	6	8
Use of Restraints	3	1
Sentence / Remission Calculation	3	3
Contraband	2	3
Segregation	2	3
Verbal Abuse and Swearing (Staff)	2	3
Threatened by Presence of Other Inmates	2	1
Official Languages – Service	1	6
Probation	-	1
Other	4	10
Subtotal	442*	440*
Information Requests	48	37
Non – Jurisdiction		
Courts	9	5
Physical Assault	6	5
Parole	4	-
Legal Aid	3	-
Sexual Assault	-	1
Abandoned By Inmate	5	-
Total	**517**	**488**

* Sometimes a number of inmates join together to lodge a group complaint. Group complaints relate to areas of common interest such as living conditions, food, smoking or recreation. In this year, the Office received 17 group complaints from inmates.

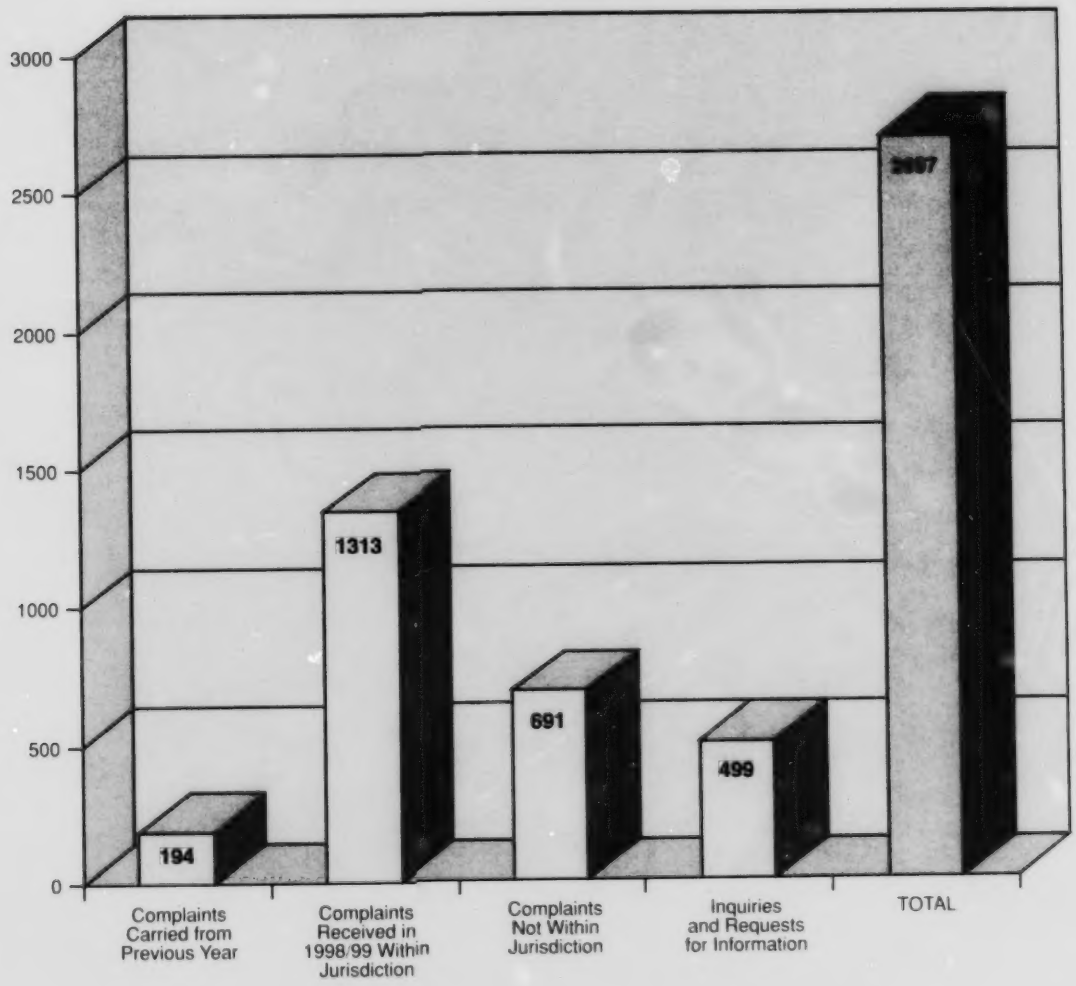
* Sometimes a number of inmates join together to lodge a group complaint. Group complaints relate to areas of common interest such as living conditions, food, smoking or recreation. In this year, the Office received 17 group complaints from inmates.

CHARTS

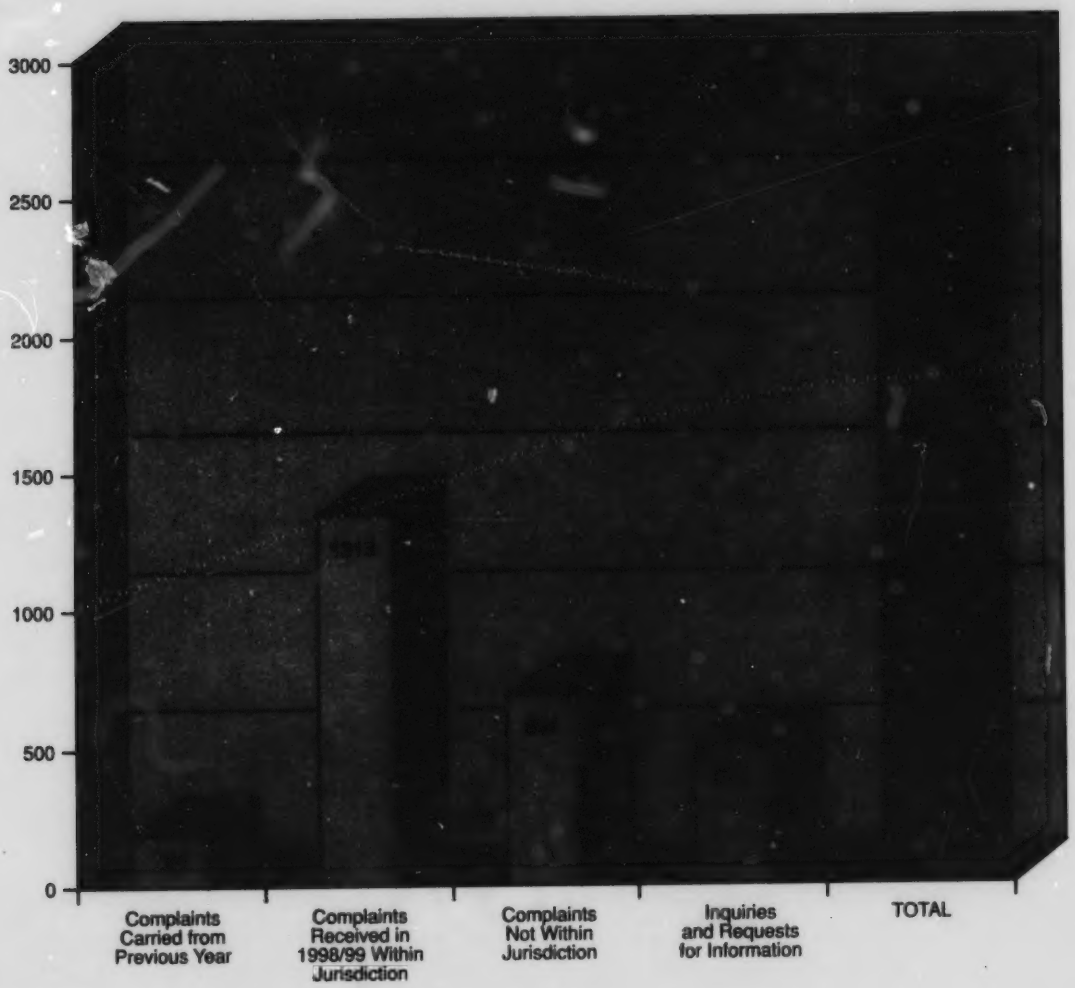
COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUESTS FOR INFORMATION RECEIVED IN 1999/2000



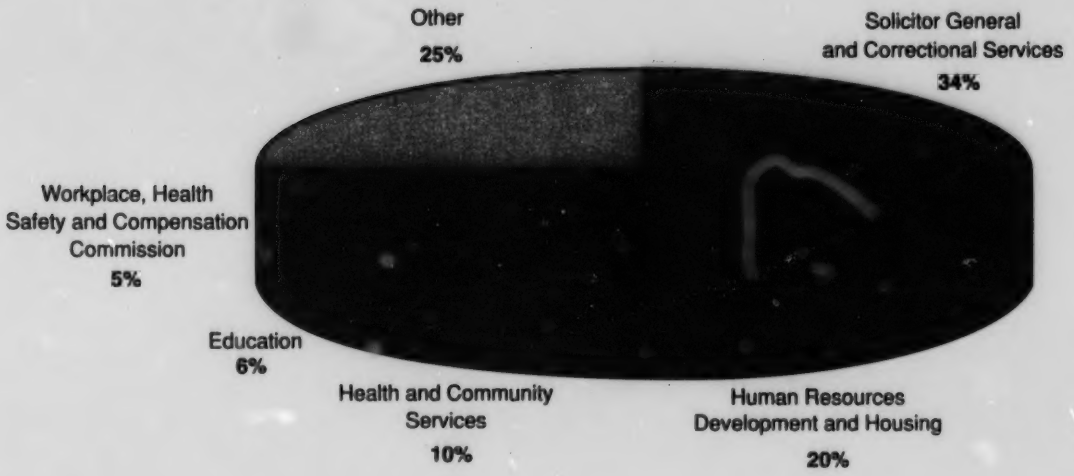
TOTAL OF COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUESTS FOR INFORMATION BEFORE THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN 1999/2000

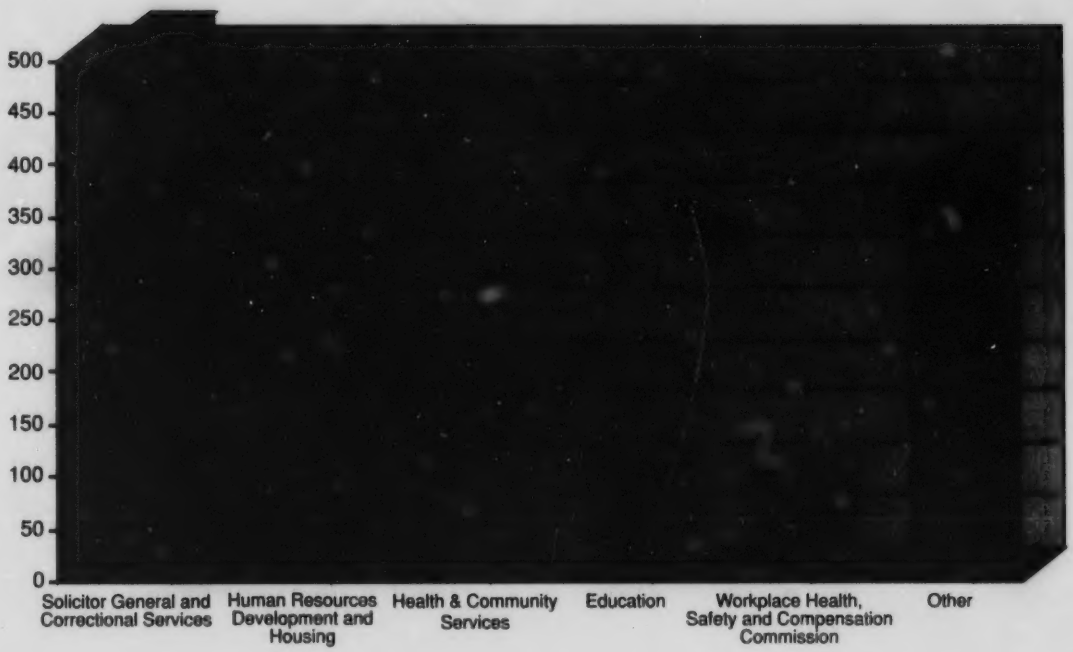


TOTAL OF COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUESTS FOR INFORMATION BEFORE THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN 1999/2000

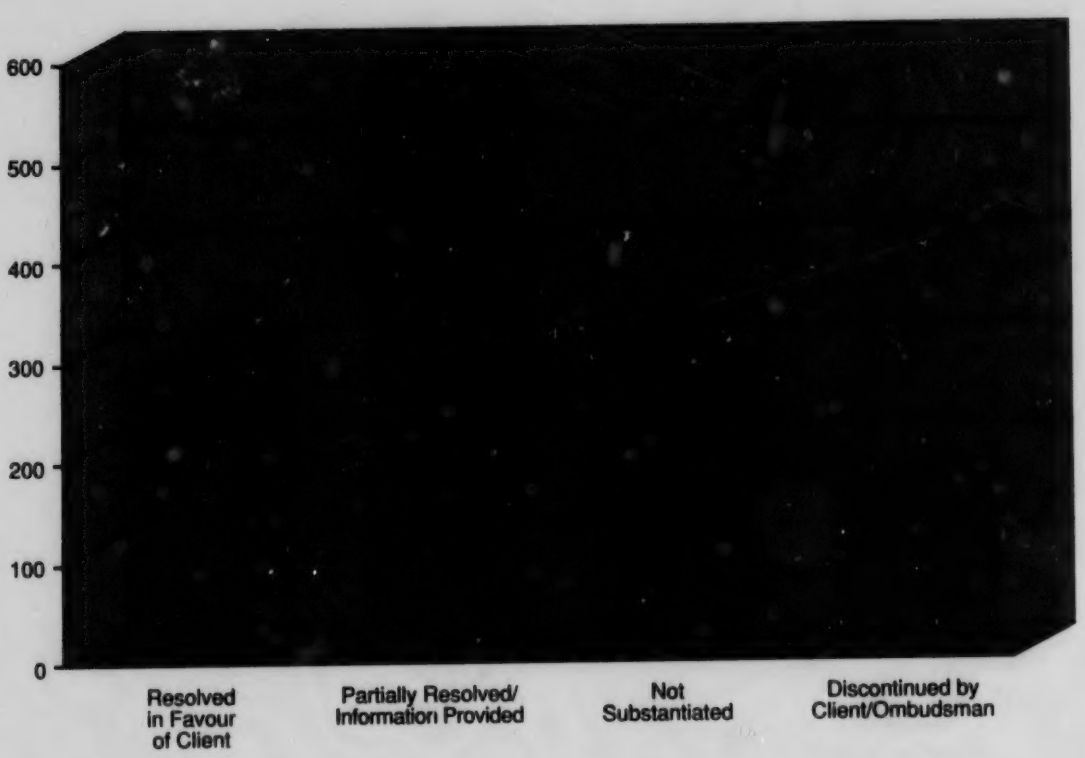


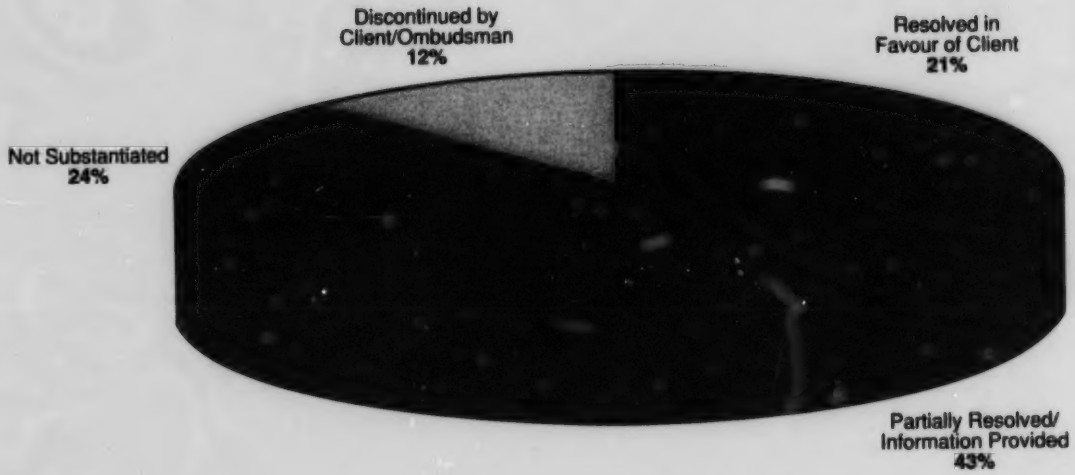
FIVE MAJOR SOURCES OF COMPLAINTS



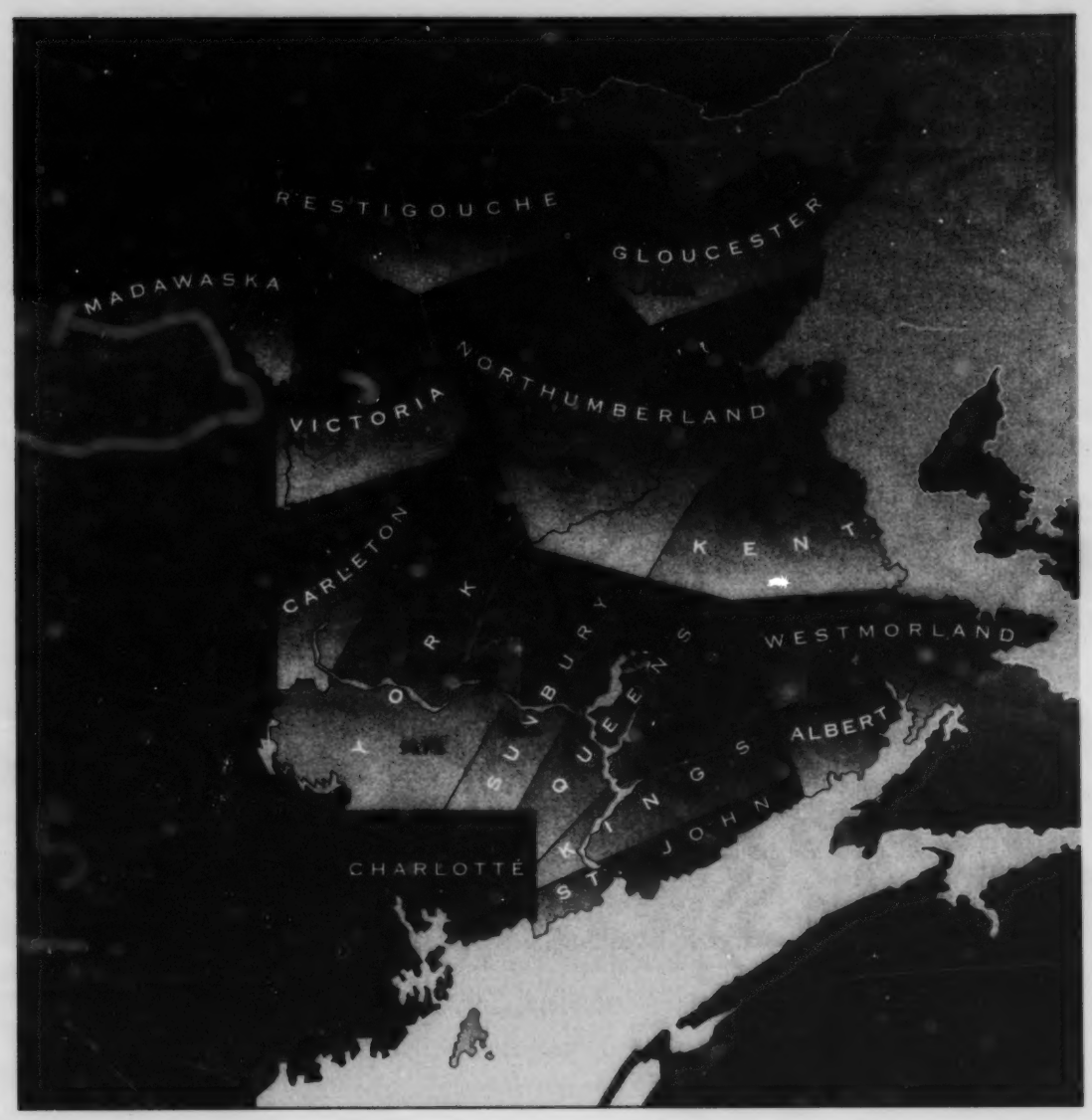


OUTCOME OF COMPLAINTS





GEOGRAPHIC LOCATION OF COMPLAINTS



Note: Out of Province 3.0%
Does not include complaints from Correctional Institutions
Map Source: Communications New Brunswick

Population and Complaints by County

County	Population	Percentage of Population	Percentage of Complaints
Albert	26 492	3.6	1.2 (2.2)
Carleton	26 910	3.6	3.4 (4.5)
Charlotte	27 335	3.7	1.7 (2.4)
Gloucester	87 601	11.9	14.2 (13.5)
Kent	32 094	4.4	3.1 (1.7)
Kings	64 724	8.8	4.1 (4.1)
Madawaska	36 814	5.0	6.7 (7.3)
Northumberland	52 153	7.1	7.8 (9.2)
Queens	12 470	1.7	1.7 (0.7)
Restigouche	38 701	5.2	6.8 (5.2)
Saint John	79 302	10.7	6.4 (7.6)
Sunbury	25 358	3.4	4.5 (3.5)
Victoria	21 929	3.0	4.1 (4.6)
Westmorland	120 531	16.3	16.6 (18.7)
York	85 719	11.6	14.7 (12.7)
	738 133	**100**	**97.0 (97.9)***

Notes: Population from 1996 Census
Does not include complaints from correctional institutions
(1998/99 % in parentheses)
** Out of province – 3.0% (2.1%)*

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

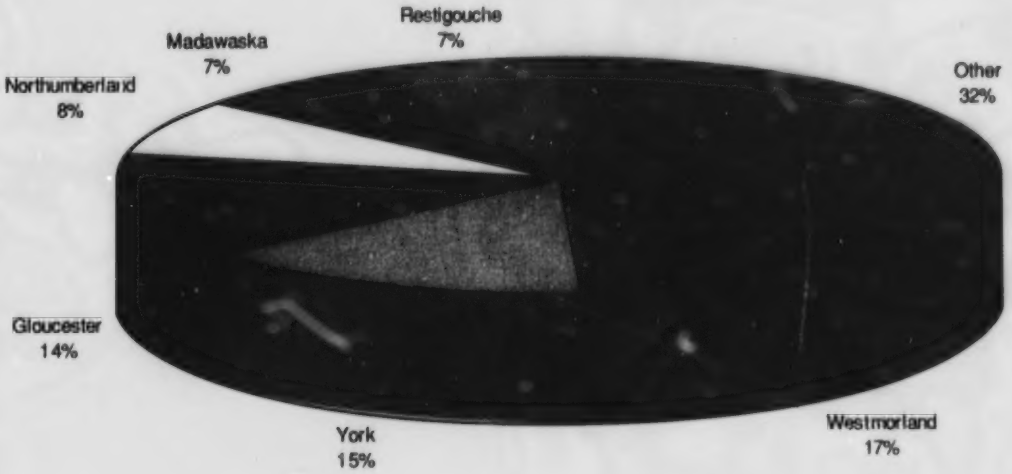
LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

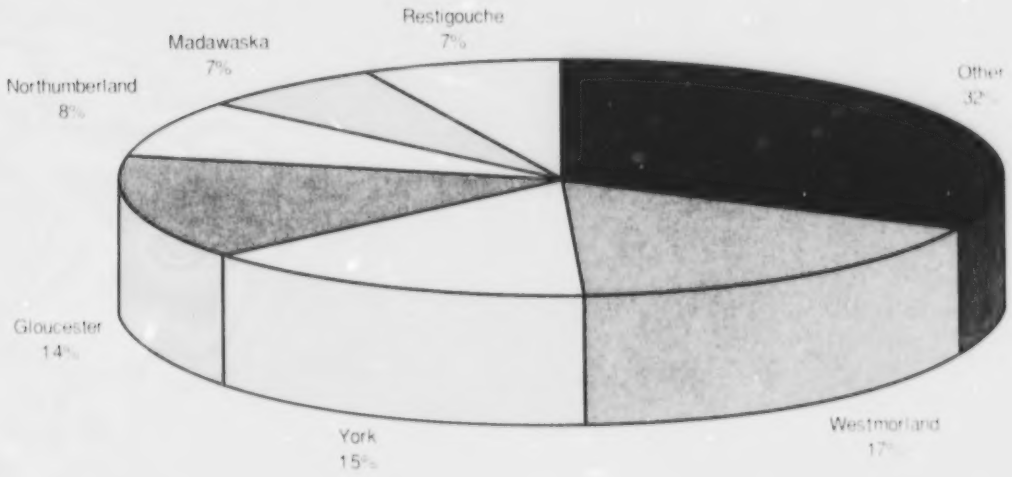
20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

GEOGRAPHIC LOCATION OF COMPLAINTS



Note: Does not include complaints from correctional institutions

GEOGRAPHIC LOCATION OF COMPLAINTS



Note: Does not include complaints from correctional institutions

BUDGET	
Year	**Expenditures ($ 000)**
1996/97	627.7
1997/98	592.9
1998/99	603.0
1999/00	582.3

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Province du Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL

1999/2000

SPEM REDUXIT

Rapport annuel 1999/2000

Publié par :
Bureau de l'Ombudsman
Province du Nouveau-Brunswick
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Novembre 2001

ISBN 1-55236-634-0

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick

le 9 novembre 2001

L'honorable Bev Harrison
Président
Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le trente - troisième rapport annuel de l'Ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la ***Loi sur l'Ombudsman*** et l'article 36 de la ***Loi sur la Fonction publique***, pour la période allant du 1er avril 1999 au 31 mars 2000.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mon profond respect.

L'Ombudsman,

Ellen E King

Ellen E. King

POUR JOINDRE VOTRE OMBUDSMAN

Écrivez au : Bureau de l'Ombudsman
767, rue Brunswick
C.P. 6000
Fredericton (N-B)
E3B 5H1

Téléphone : (506) 453-2789

Télécopieur : (506) 453-5599

Courriel : nbombud@gnb.ca

En personne : Pour prendre rendez-vous
Téléphone (506) 453-2789

REMERCIEMENTS

L'Ombudsman est reconnaissante des renseignements reçus des administrateurs généraux, des administrateurs et du personnel des divers ministères, commissions, organismes, districts scolaires, corporations hospitalières et municipalités dans la province du Nouveau-Brunswick au cours des différentes enquêtes.

CONTENU

	Page
Remerciements	**3**
Énoncé de mission	5
Responsabilités législatives	**6**
Objectifs	9
Statistiques 1999/2000	**10**
L'Ombudsman	12
Plaintes déposées en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*	**13**
Traitement des plaintes – organigramme	15
Appels et plaintes déposés en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*	**16**
Renvois en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*	18
Plaintes en vertu du Code de protection des renseignements personnels	**19**
Établissements correctionnels	20
Tableau statistiques – Nombre et résultats plaintes	**22**
Types de plaintes par ministère	23
Tableaux statistiques	**31**
Budget	37

ÉNONCÉ DE MISSION

En vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman***, le Bureau de l'Ombudsman a pour mission de veiller à ce que les citoyens soient desservis de façon uniforme et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick.

RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES

Le Bureau de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick a la compétence législative la plus étendue de tous les bureaux provinciaux de l'Ombudsman au Canada.

Le Bureau de l'Ombudsman a actuellement des responsabilités en vertu de quatre lois et du **Code de protection des renseignements personnels**.

1. ***Loi sur l'Ombudsman***
2. ***Loi sur la Fonction publique***
3. ***Loi sur le droit à l'information***
4. ***Loi sur les archives***
5. ***Code de protection des renseignements personnels***

Comme le montre l'information ci-dessus, le Bureau de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick a non seulement les responsabilités traditionnelles que lui confère la ***Loi sur l'Ombudsman*** mais également celles qui lui sont attribuées en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***, la ***Loi sur le droit à l'information***, la ***Loi sur les archives*** et du **Code de protection des renseignements personnels**.

En 1967, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi visant à créer le Bureau de l'Ombudsman. Agent indépendant de l'Assemblée législative, l'Ombudsman a pour mandat, en vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman*** du Nouveau-Brunswick, d'effectuer des enquêtes indépendantes sur les plaintes.

Le Bureau de l'Ombudsman a la compétence pour faire enquête sur les plaintes de nature administrative portées contre les ministères du gouvernement provincial, les municipalités, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du

gouvernement provincial, y compris les commissions, conseils et corporations que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

Selon la nature d'une plainte, il est parfois possible d'en arriver à une résolution par voie informelle. Si une enquête fait ressortir un manquement de nature administrative et que l'affaire ne peut être résolue par voie informelle, la ***Loi*** établit que l'Ombudsman doit formuler une recommandation au chef administratif de l'entité en cause.

[redacted]

En 1994, la Commission de la Fonction publique a été fusionnée avec le Bureau de l'Ombudsman. Par suite d'une modification à la ***Loi sur la Fonction publique***, l'Ombudsman a la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique.

La ***Loi sur la Fonction publique*** confère à l'Ombudsman des pouvoirs et des fonctions visant à assurer que les nominations à des postes de la fonction publique de personnes en faisant déjà partie ou venant de l'extérieur se font selon le mérite. Plus particulièrement, la ***Loi*** prévoit que l'Ombudsman doit:

- entendre les appels déposés par des employés relativement à des nominations;
- enquêter sur les plaintes déposées à la suite d'un concours public, par des candidats non retenus qui n'ont pas qualité d'employé.

Il est possible d'interjeter appel et de déposer des plaintes relativement à des décisions en matière de nomination prises par les ministères et les organismes qui forment la fonction publique du Nouveau-Brunswick. En vertu de la ***Loi***, le Bureau doit entendre et trancher les appels dans des délais très serrés.

[redacted]

Proclamée en 1980, la ***Loi sur le droit à l'information*** vise à permettre aux citoyens d'accéder à des renseignements de nature publique. Depuis son entrée en vigueur, la ***Loi*** a été modifiée à plusieurs reprises, les modifications portant essentiellement sur les catégories d'exceptions à l'information pour lesquelles le droit à l'information est suspendu. Les dernières modifications à la ***Loi*** sont entrées en vigueur le 1er juillet 1996. Elles visaient entre autres à étendre l'application aux corporations hospitalières régionales et aux districts scolaires.

En vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, l'Ombudsman doit procéder, dans un délai de 30 jours, à un examen indépendant du refus de divulguer de l'information aux citoyens par les ministères et organismes énumérés dans les règlements d'application de la ***Loi***.

[redacted]

Le Bureau de l'Ombudsman a des fonctions en vertu de la ***Loi sur les archives*** semblables à celles que lui confère la ***Loi sur le droit à l'information***.

[redacted]

Au Nouveau-Brunswick, la protection de la vie privée a fait l'objet de mesures législatives qui se sont traduites par l'entrée en vigueur du **Code de protection des renseignements personnels** en décembre 1994. À ce moment-là, le Bureau de l'Ombudsman a été désigné l'organisme indépendant chargé de faire enquête sur les plaintes concernant la protection des renseignements personnels.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a adopté une nouvelle ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** en 1998. Même si elle a reçu la sanction royale le 26 février 1998, la ***Loi*** n'a pas encore été proclamée.

OBJECTIFS

Le Bureau de l'Ombudsman s'engage à atteindre les objectifs suivants :

1. Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles pour régler les plaintes.

2. Offrir des services efficaces et accessibles à chaque client dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles.

3. Réviser les politiques, les procédures, les lois et les règlements en vue de régler les plaintes existantes et, s'il y a lieu, recommander la révision ou des modifications afin d'améliorer des pratiques administratives.

STATISTIQUES 1999/2000

- Le Bureau de l'Ombudsman a reçu au total 2503 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant 1999/2000. De ce nombre, 1313 relevaient de la compétence du Bureau; 499 étaient des questions et des demandes de renseignements et 691 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 194 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.

- Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 10 appels en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique***. De ces appels, 4 ont donné lieu à des audiences; 1 d'entre eux a été accueilli, et 3 ont été rejetés.

  En 1999/2000, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 7 plaintes officielles de candidats non choisis en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique***.

  De plus, le Bureau de l'Ombudsman a répondu à un nombre de questions et demandes de renseignements concernant la ***Loi***.

- Durant 1999/2000, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 4 requêtes relatives au refus ou au défaut de répondre à une demande de divulgation d'information présentée par un particulier en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***.

  De plus, le Bureau a fourni des renseignements généraux à un nombre de personnes qui voulaient connaître la marche à suivre pour obtenir des renseignements (documents) du gouvernement.

- En 1999/2000, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 1 plainte d'un particulier concernant une question relative à la protection de la vie privée qui relevait du pouvoir d'enquête de l'Ombudsman.

  De plus, le Bureau a reçu un nombre de questions, demandes de renseignements et plaintes concernant la protection de la vie privée qui ne relevaient pas du pouvoir d'enquête que lui confère le **Code de protection des renseignements personnels**.

- Au cours de la période visée par le présent rapport, le Bureau de l'Ombudsman a reçu et examiné 4 plaintes en ce qui concerne l'administration de la ***Loi sur les langues officielles***.

  En outre, le Bureau de l'Ombudsman a reçu un nombre de questions et demandes de renseignements relativement aux langues officielles.

- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'Ombudsman a traité 442 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. De plus, le Bureau a reçu 75 demandes d'information et plaintes des détenus qui ne relevaient pas de la juridiction du Bureau.

L'OMBUDSMAN

L'Ombudsman est un agent de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'approbation de tous les partis politiques de l'Assemblée législative est recherchée avant la nomination d'un Ombudsman.

La ***Loi sur l'Ombudsman*** lui confère le pouvoir d'enquête relativement aux plaintes de nature administrative. Conformément à la ***Loi***, les enquêtes sont menées de manière confidentielle et les renseignements seront uniquement divulgués s'ils servent à l'enquête. Tous les dossiers du Bureau de l'Ombudsman sont donc confidentiels.

L'Ombudsman et son personnel étudient les plaintes portées contre les ministères du gouvernement provincial, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les municipalités, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont les commissions, conseils et corporations que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

L'Ombudsman et son personnel **n'**ont **pas** le pouvoir de faire enquête sur les plaintes ayant trait à ce qui suit :

- le gouvernement fédéral
- les affaires de nature criminelle
- les entreprises privées et les particuliers
- les juges ni les fonctions de toute cour
- les délibérations et les travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA LOI SUR L'OMBUDSMAN

Accès

Le Bureau de l'Ombudsman est accessible à chaque personne au Nouveau-Brunswick. Quiconque estime avoir un problème avec un organisme du gouvernement provincial peut s'adresser au Bureau dans l'une ou l'autre langue officielle.

Le Bureau de l'Ombudsman reçoit les plaintes par différents moyens. Mentionnons le courrier, le téléphone, le télécopieur, le courriel, ainsi que par la voie d'une entrevue personnelle au bureau ou dans la collectivité du client. Le Bureau accepte les plaintes verbales et écrites.

Plaintes

L'Ombudsman fait enquête sur une très grande diversité de plaintes portées contre les ministères, les municipalités, les districts scolaires, les hôpitaux, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

Selon la nature de la plainte, le Bureau peut parfois en arriver à un règlement par voie informelle. Après avoir reçu les détails de la plainte du client, le Bureau communique avec le ministère ou l'organisme en cause pour obtenir plus de renseignements au sujet des circonstances ayant donné lieu à la plainte. Parfois, la plainte est réglée de cette manière. Toutefois, lorsqu'il n'est pas possible d'en arriver à un règlement rapide et qu'une plainte est du ressort de la ***Loi sur l'Ombudsman***, on mène une enquête approfondie et impartiale.

Enquête

Conformément à la ***Loi sur l'Ombudsman***, le Bureau mène des enquêtes indépendantes et impartiales sur les plaintes, déposées par des particuliers, ayant trait à des questions administratives.

Durant une enquête, le personnel du Bureau de l'Ombudsman peut être tenu de faire une analyse critique et d'examiner les politiques, les modalités, les lois, la jurisprudence et les dossiers du gouvernement. Il obtient également des renseignements des représentants par voie de réunions ou de correspondance. En plus de recueillir de l'information des clients par des entrevues et de la correspondance, les enquêteurs peuvent obtenir d'autres renseignements en menant des visites sur les lieux à la grandeur de la province.

À partir des renseignements recueillis durant l'enquête, le Bureau de l'Ombudsman tire ses propres conclusions. Si, à l'issue de l'enquête, les conclusions viennent corroborer les circonstances ayant mené au dépôt de la plainte par le client, l'Ombudsman cherchera à en arriver à un règlement ou, autrement, formulera une recommandation aux fins de mesure corrective. L'Ombudsman ne peut pas exiger une intervention du gouvernement, mais par la négociation, il a réussi à obtenir d'excellents résultats. Lorsque les preuves ne suffisent pas pour établir le bien-fondé de la plainte, on cesse d'enquêter, et le client est avisé des résultats par écrit.

Communication de renseignements et renvois

Lorsqu'une plainte n'est pas de son ressort, le Bureau de l'Ombudsman fournit des renseignements et, s'il y a lieu, dirige les personnes vers les autres mécanismes de dépôt de plaintes ou recours possibles.

Le graphique d'acheminement qui suit montre la façon habituelle dont le Bureau de l'Ombudsman traite les plaintes écrites et verbales. Des exceptions peuvent se produire à la discrétion et à la demande de l'Ombudsman.

METHODE POUR TRAITER LES PLAINTES

Réception des plaintes
(écrites et verbales)

Examen des plaintes

Établissement de la compétence

Relève de notre compétence	Ne relève pas de notre compétence

→ Référer à l'autorité compétente
Informer le plaignant par écrit

Tous les recours ont-ils été envisagés ?

Aucun recours n'a été négligé	Recours légal possible

→ Référer au mécanisme de recours approprié
Informer le plaignant par écrit

Ouvrir une enquête

→ Avertir le chef administratif ou l'un de ses fonctionnaires (au besoin)

→ Rencontrer le plaignant ou se rendre sur les lieux (au besoin)

Lettre adressée au plaignant

→ Adresser une requête au chef administratif ou à l'un de ses fonctionnaires pour répondre à la plainte (au besoin)

L'enquêteur recueille et analyse les renseignements

← Réponse du chef administratif ou de l'un de ses fonctionnaires

Considération des données de l'enquête

Erreur administrative établie	Erreur administrative non établie

→ Faire connaître les résultats au plaignant par écrit

Négocier une solution ou faire une recommandation au ministère ou à l'organisme concerné

→ Faire connaître les résultats ou la recommandation au plaignant par écrit

APPELS ET PLAINTES DÉPOSÉS EN VERTU DE LA LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

En vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***, les employés peuvent soumettre leurs appels au Bureau de l'Ombudsman concernant des nominations à des postes de la fonction publique de candidats de l'intérieur ou de l'extérieur de la fonction publique. De même, les candidats non retenus à des concours publics qui n'ont pas qualité d'employé peuvent déposer une plainte auprès du Bureau ayant rapport aux résultats du concours.

Appels

La procédure d'appel en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique*** vise essentiellement à veiller à ce que le principe de sélection au mérite soit respecté dans la procédure de sélection de candidats provenant de la fonction publique ou de l'extérieur de celle-ci.

La procédure d'appel fait partie intégrante du mécanisme de dotation en personnel et elle permet aux employés de demander une évaluation indépendante et impartiale des nominations.

Les employés peuvent soumettre directement à l'Ombudsman leur avis d'appel concernant une nomination. Ils peuvent aussi demander d'abord au secrétaire du Conseil de gestion ou à son délégué de leur indiquer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés ou de leur fournir les renseignements qui les aideraient à établir s'il y a lieu d'en appeler de la décision.

La ***Loi*** prévoit des délais précis pour le dépôt d'un appel, l'audition et la formulation d'une décision. L'appel n'offre qu'une alternative; il peut être accueilli ou rejeté. Lorsqu'un appel est accueilli, l'ombudsman refuse ou révoque la nomination en cause.

Plaintes

Le mécanisme de dépôt de plaintes en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique*** a pour but d'assurer le respect du principe du mérite dans les nomi-

nations par voie de concours. Il permet au candidat non retenu qui n'a pas la qualité d'employé de demander un examen impartial des circonstances qui l'ont incité à déposer une plainte. Les dispositions relatives aux enquêtes et aux plaintes en vertu de la ***Loi*** servent également à rendre la procédure d'embauche plus transparente.

Avant de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman, les candidats non retenus doivent, en vertu de la ***Loi***, demander officiellement au secrétaire du Conseil de gestion ou à son délégué de leur exposer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés. S'ils ne sont pas satisfaits des motifs invoqués, ils peuvent déposer une plainte écrite auprès de l'Ombudsman dans le délai prescrit par la ***Loi***.

L'Ombudsman n'a pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il conclut que le principe du mérite n'a pas été respecté. Cependant, suivant ses conclusions, il peut soumettre des recommandations au secrétaire du Conseil de gestion.

RENVOIS EN VERTU DE LA LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION

En vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, une personne peut adresser au ministre compétent, au sens de la ***Loi***, une demande d'accès à des informations contenues dans un ou plusieurs documents. Lorsque le ministre ne fournit pas l'information demandée ou n'est pas en mesure de le faire, le requérant peut recourir aux services de l'Ombudsman ou à un juge de la Cour du Banc de la Reine.

Lorsque le Bureau est saisi d'une demande d'information, l'Ombudsman est tenu, en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, d'examiner l'affaire qui lui a été soumise dans les 30 jours après la réception de la demande de recours.

La ***Loi*** autorise l'Ombudsman à examiner l'information que le ministre a refusé de communiquer, si celle-ci existe, et cette consultation doit être menée à titre confidentiel.

Pour déterminer si l'information devrait être divulguée, l'Ombudsman examine l'information sur les lieux. Selon la nature des informations sollicitées, il peut s'agir d'examiner un document ou un dossier uniquement ou une série de documents ou des boîtes de dossiers.

Si l'information que sollicite un client est contenue dans un document, l'Ombudsman peut examiner des documents autres que des documents sur papier, puisque au sens de la ***Loi sur le droit à l'information***, un document comprend « *toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique, ou autrement.* »

À l'issue de l'enquête, si l'Ombudsman détermine que l'information sollicitée n'est pas une exception à l'information pour laquelle le droit à l'information est suspendu en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, il recommande au ministre de la divulguer conformément à la ***Loi***.

Le droit conféré par la ***Loi*** est suspendu pour la communication d'informations figurant dans la liste d'exceptions énumérées à l'article 6 de la ***Loi***.

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DU CODE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Bureau de l'Ombudsman est un organisme indépendant qui a la responsabilité de faire enquête sur des plaintes concernant la protection des renseignements personnels détenus par les organismes gouvernementaux.

Au Nouveau-Brunswick, la protection de la vie privée a fait l'objet de mesures législatives qui se sont traduites par l'entrée en vigueur du **Code de protection des renseignements personnels** en décembre 1994.

Comme nous l'avons fait remarquer dans le rapport annuel de 1995 de l'Ombudsman, même si le **Code de protection des renseignements personnels** encadre les pratiques de gestion de l'information, l'adoption d'une ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** assurerait une bien meilleure protection de la vie privée. Lorsque le **Code de protection des renseignements personnels** est entré en vigueur, l'Ombudsman a recommandé au gouvernement qu'il adopte, dans les plus brefs délais, une ***Loi sur la protection des renseignements personnels***.

La nouvelle ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** a reçu la sanction royale le 26 février 1998. À la fin de la période visée par le présent rapport, la Loi n'avait pas été proclamée. Elle vise à réglementer la collecte, la confidentialité, la correction, la divulgation, la conservation et l'utilisation de renseignements personnels. L'Ombudsman se voit confier la responsabilité de coordonner l'application de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***.

Alors que le Bureau de l'Ombudsman a la responsabilité de faire enquête sur les plaintes déposées en vertu du **Code de protection des renseignements personnels**, il revient aux ministères et aux organismes gouvernementaux d'assurer que la gestion des renseignements personnels est conforme aux dispositions du **Code**.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Le paragraphe 13(4) de la ***Loi sur l'Ombudsman*** établit que tout détenu a le droit d'envoyer une lettre au Bureau de l'Ombudsman sans qu'elle soit ouverte, de façon à ce qu'il puisse demander au Bureau de faire enquête sur les plaintes portant sur des **questions d'ordre administratif**.

Au moment de son incarcération dans l'un des établissements correctionnels, le détenu reçoit un manuel l'informant que le Bureau de l'Ombudsman enquête sur les plaintes des détenus qui considèrent avoir été traités injustement. De plus, les établissements ont reçu des affiches faisant connaître aux détenus leur droit d'adresser leurs plaintes au Bureau de l'Ombudsman.

Même s'il a reçu des demandes de renseignements et des plaintes sur une vaste gamme de questions, le Bureau ne peut faire enquête, en vertu de l'article 12 de la ***Loi sur l'Ombudsman***, que sur les plaintes « ***portant sur les questions d'ordre administratif*** » et non sur les questions d'ordre criminel.

Comme les statistiques sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues en 1999-2000 l'indiquent, la majorité de celles-ci ont trait à des questions sur lesquelles le Bureau peut faire enquête. Toutefois, il y a lieu de noter que 6 plaintes étaient d'**ordre criminel**, car elles portaient, par exemple, sur des agressions physiques. Les plaintes de ce genre doivent faire l'objet d'une enquête policière. Dans ces circonstances, le Bureau en avise immédiatement le ministère du Solliciteur général par télécopieur. Il vérifie ensuite auprès de ce ministère pour déterminer si la police a été informée de la plainte.

Dans d'autres cas où la demande de renseignements ou la plainte ne relève pas de la ***Loi sur l'Ombudsman***, les personnes sont avisées qu'elles doivent s'adresser à l'organisme approprié comme la Commission des libérations conditionnelles ou le Barreau (Aide juridique).

Étant donné que les détenus ayant déposé les plaintes demeurent sous la responsabilité du gouvernement du Nouveau-Brunswick, chaque plainte relevant du Bureau fait l'objet d'une enquête dans les meilleurs délais. Habituellement, il

faut porter la question à l'attention du ministère du Solliciteur général afin que celui-ci puisse se faire entendre également.

Après avoir reçu les renseignements des deux parties et avoir effectué les rapports d'enquête nécessaires, le Bureau met fin à l'enquête et le détenu est avisé des résultats.

En plus de faire enquête sur les plaintes déposées par les détenus, le personnel du Bureau de l'Ombudsman s'est présenté à quatre établissements correctionnels durant la période visée par le rapport. Il a discuté de cas précis, ainsi que de directives et de modalités générales avec les représentants des établissements.

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

RÉSULTATS DES PLAINTES REÇUES EN 1999/2000 ET ENQUÊTES REPORTÉES DE 1998/1999

* Ce nombre comprend 194 enquêtes reportées de l'année précédente.

GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE

Les tableaux ci-dessous font état du nombre et du genre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 1999-2000. En raison des dispositions relatives à la confidentialité de la ***Loi sur l'Ombudsman***, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 15 plaintes.

Résultats des plaintes reçues en 1999/2000 et enquêtes reportées de 1998/1999

Ministères / organismes / Lois / Code	Total	Enquête				À l'étude à la fin de l'année
		Résolu	Partiellement résolu/ Information donnée	Absence de preuves	Abandonné par le client/ l'ombudsman	
Agriculture et aménagement rural	4	-	1	-	1	2
Loi sur la Fonction publique	19	2	-	7	8	2
Développement économique, tourisme et culture	7	2	3	2	-	-
Education	87	22	40	11	4	10
Environnement	18	1	10	4	2	1
Finances	29	6	15	3	1	4
Pêches	3	-	2	-	-	1
Santé et services communautaires / Corporations hospitalières	143	19	81	10	23	10
Développement des ressources humaines et Habitation	295	46	148	36	42	23
Justice	37	10	17	3	2	5
Travail	25	4	12	5	1	3
Municipalités	65	9	36	7	6	7
Ressources naturelles et énergie	17	4	6	2	1	4
Société des alcools du N.-B.	5	-	2	2	-	1
Société d'énergie du N.-B.	68	22	24	7	5	10
Langues officielles	5	3	2	-	-	-
Code de protection des renseignements personnels	1	-	-	1	-	-
Loi sur le droit à l'information	4	1	-	2	-	1
Services Nouveau-Brunswick	4	1	3	-	-	-
Solliciteur général	515	102	97	197	53	66
Approvisionnement et services	5	-	4	-	-	1
Transports	69	17	31	9	4	8
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	82	9	42	11	5	15
Total	**1507***	**280**	**576**	**319**	**158**	**174**

GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE

Les tableaux ci-dessous font état du nombre et du genre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 1999-2000. En raison des dispositions relatives à la confidentialité de la ***Loi sur l'Ombudsman***, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 15 plaintes.

Éducation	
Plaintes reliées à l'emploi	25
Administration	16
Prêts étudiants	7
Collèges communautaires	7
Suspensions	6
Enfants à besoins spéciaux	4
Programme d'études et tests	4
Plaintes portant sur le personnel	4
Processus d'appel	3
Autres	1
Total	**77**

Environnement	
Permis et licences	7
Lieux inesthétiques	3
Pollution	3
Plaintes reliées à l'emploi	2
Plaintes portant sur le personnel	1
Administration	1
Total	**17**

Finances	
Plaintes reliées à l'emploi	8
Impôt foncier	6
Taxe de vente	4
Permis et licences	3
Administration	2
Autres	2
Total	**25**

Santé et Services communautaires	
Corporations hospitalières	21
Services de protection	19
Santé mentale	15
Assurance-maladie	13
Services de placement	13
Plaintes reliées à l'emploi	12
Plaintes portant sur le personnel	9
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	8
Permis et licences	7
Services d'auxiliaire familiale	4
Statistiques de l'état civil	4
Services ambulanciers	3
Adoptions	2
Autres	3
Total	**133**

Développement des ressources humaines et Habitation	
Prestations d'aide au revenu	
Supression ou réduction	53
Refus	32
Montants ou calculs	16
Besoins à long terme	9
Remboursements	8
Retards	4
Critères d'admissibilité	1
Total Partiel	123
Unités de logement	
Réparations	26
Disponibilité	19
Évictions	10
Droits des locataires	6
Transferts	5
Inspections	3
Total Partiel	69
Formation et programmes de travail	12
Prêts et subventions au logement	11
Questions médicales	10
Cartes d'assistance médicale	8
Prestations spéciales	8
Réparation d'appareils ménagers	7
Administration	6
Commission d'appel	5
Plaintes portant sur le personnel	5
Supplément au chauffage	4
Plaintes reliées à l'emploi	1
Autres	3
Total	**272**

Justice	
Médiateur des loyers et Services à la consommation	12
Pensions alimentaires et ordonnances	8
Plaintes portant sur le personnel	7
Administration	4
Affaires corporatives	1
Total	**32**

Travail	
Procédures relatives aux droits de la personne	14
Programme d'emploi	2
Programme d'entrepreneuriat	2
Plaintes portant sur le personnel	2
Administration	1
Plaintes reliées à l'emploi	1
Total	**22**

Municipalités	
Chemins et rues	16
Administration	15
Litiges au sujet des biens	7
Plaintes reliées à l'emploi	7
Permis et licences	5
Zonage	4
Plaintes relatives aux services	2
Eau et égouts	1
Autres	1
Total	**58**

Société d'énergie du Nouveau-Brunswick	
Plaintes relatives aux services	26
Calendrier des paiements	9
Dépôts de garantie	7
Facturation et calculs	7
Demandes en dommages-intérêts	4
Plaintes reliées à l'emploi	3
Autres	2
Total	**58**

Transports	
Véhicules à moteur	14
Entretien des chemins et des ponts	12
Demandes en dommages-intérêts	12
Procédures d'expropriation	8
Plaintes reliées à l'emploi	5
Accès et droit de passage	3
Permis et licences	3
Plaintes portant sur le personnel	3
Panneaux routiers	1
Total	**61**

Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	
Indemnisation	
Suppression ou réduction	19
Montant ou calcul	9
Prestations d'invalidité de longue durée	4
Total Partiel	32
Demande refusée	10
Tribunal d'appel	6
Incapacité partielle permanente	5
Admissibilité	3
Paiement de services médicaux	2
Plaintes portant sur le personnel	2
Réadaptation médicale	1
Administration	1
Autres	5
Total	**67**

ETABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Plaintes et demandes de renseignements verbales et écrites

	99/00	98/99
Questions de santé		
Ordonnances demandées ou refusées	39	35
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	21	41
Soins dentaires	6	7
Régime alimentaire spécial	6	4
Santé mentale	5	6
Demande pour aller à l'hôpital	5	-
Lunettes, soins ophtalmologiques	3	1
Appareils médicaux	3	1
Physiothérapie	-	2
Menaces de suicide	-	4
Total Partiel	88	101
Conditions de détention		
Nourriture	20	14
Vêtements et literie	13	12
Propreté	12	8
Chauffage et ventilation	5	1
Usage du Tabac	4	3
Entretien et réparations	4	2
Surpeuplement	2	6
Autres	8	7
Total Partiel	68	53

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

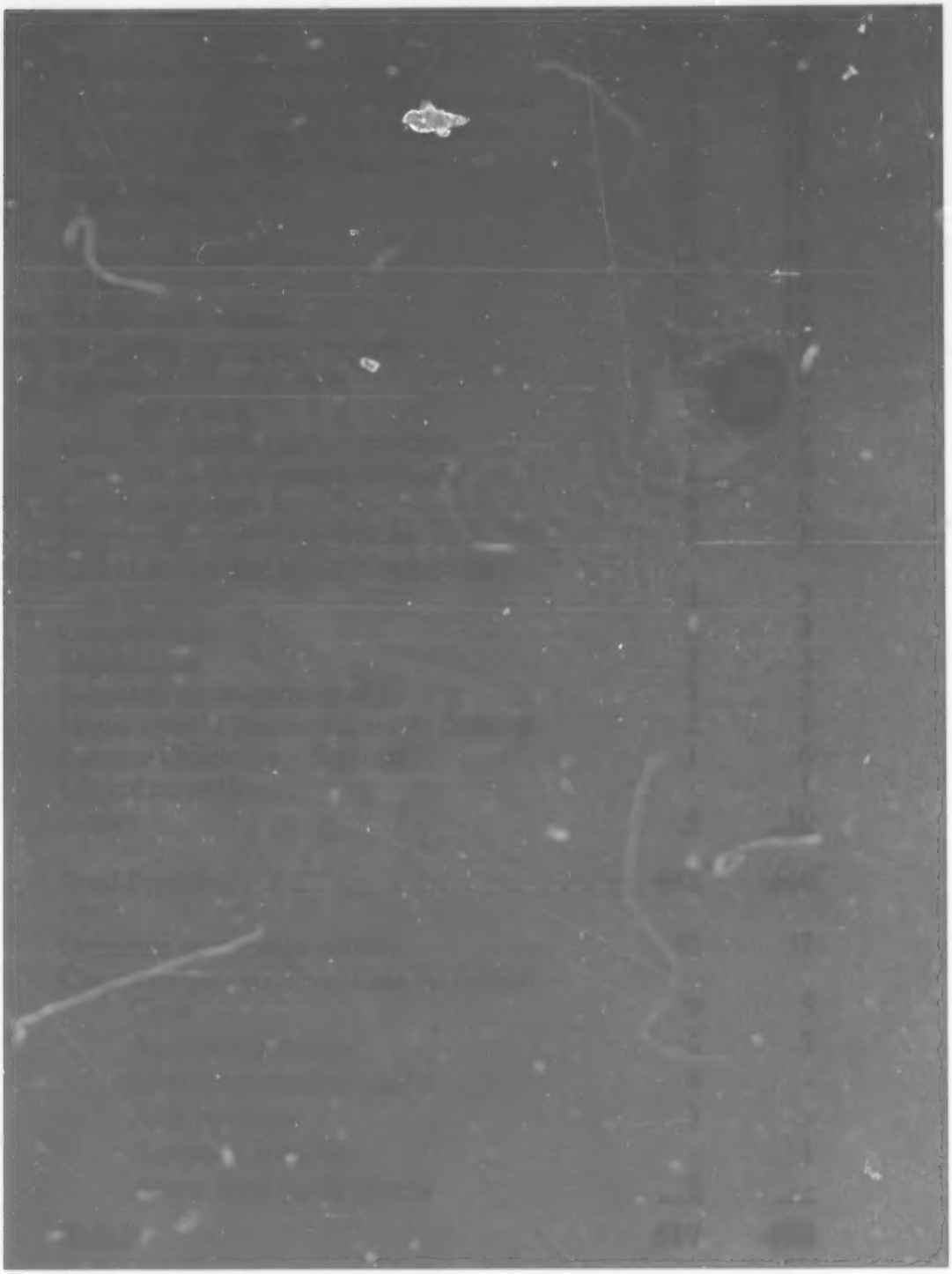
LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

	99/00	98/99
Classification ou transferts	55	53
Programme de mise en liberté provisoire	29	43
Placement à l'intérieur de l'institution	27	12
Biens personnels des détenus	26	18
Emploi du téléphone	20	14
L'administration	20	13
Mesures disciplinaires	16	18
Loisirs	15	16
Privilèges de visites	10	16
Requêtes pour articles refusés	10	12
Formulaires de demande	10	8
Correspondance	9	7
Privilèges relatifs aux programmes	7	9
Demande de détention à domicile	7	8
Conduite du personnel	6	8
Moyens de contention utilisés	3	1
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	3	3
Contrebande	2	3
Ségrégation	2	3
Injures et juron (personnel)	2	3
Menacé par la présence d'autres détenus	2	1
Langues Officielles – Services	1	6
Liberté surveillée	-	1
Autres	4	10
Total Partiel	442*	440*
Demande de renseignements	48	37
Questions qui ne relèvent pas du Bureau		
Cour	9	5
Agression physique	6	5
Libération conditionnelle	4	-
Aide juridique	3	-
Agression sexuelle	-	1
Abandonné par le détenu	5	-
Total	**517**	**488**

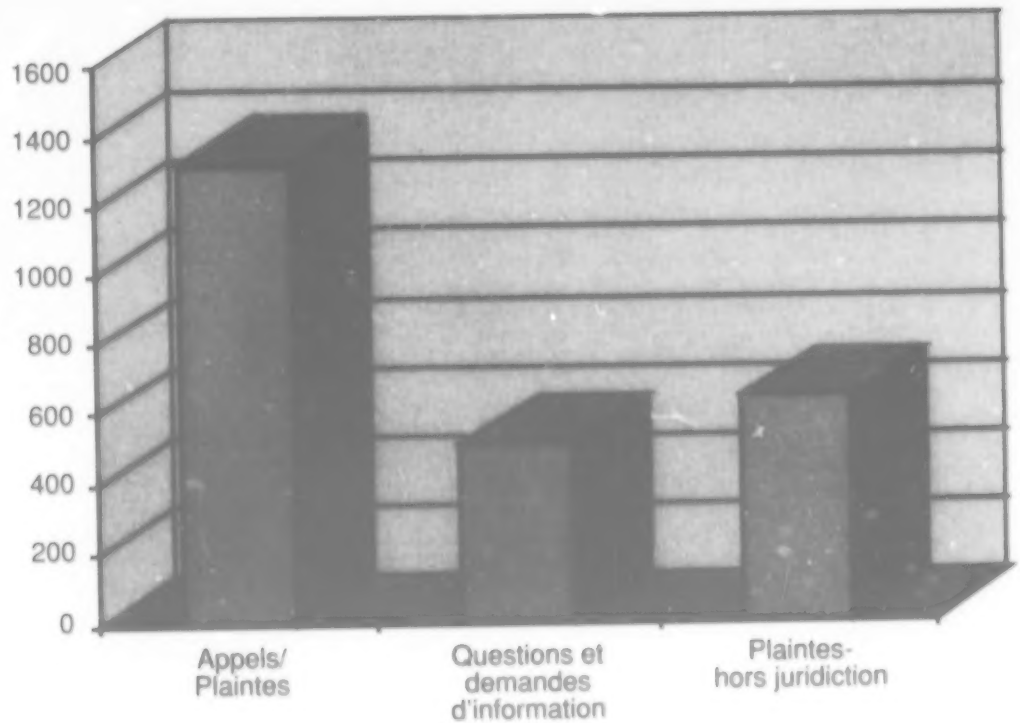
Parfois les détenus se regroupent pour déposer une plainte collective. Les plaintes collectives portent sur des domaines d'intérêts communs tels que les conditions de détention, le traitement, le tabagisme et les loisirs. Cette année, le Bureau a reçu 17 plaintes collectives de détenus.



* Parfois les détenus se regroupent pour déposer une plainte collective. Les plaintes collectives se rapportent à des domaines d'intérêts communs tels que les conditions de détention, la nourriture, le tabagisme et les loisirs. Cette année, le Bureau a reçu 17 plaintes collectives de détenus.

TABLEAUX

PLAINTES, QUESTIONS ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 1999/2000



M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

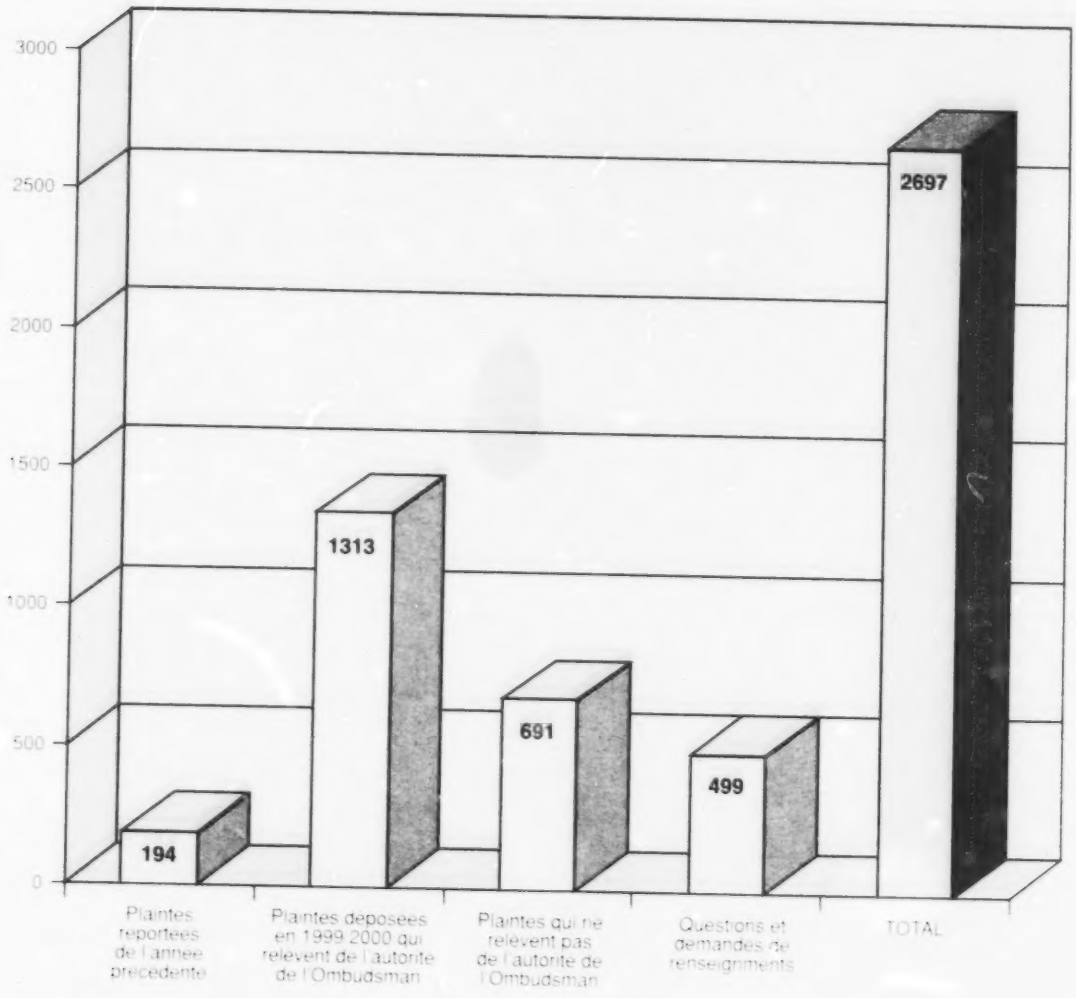
LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

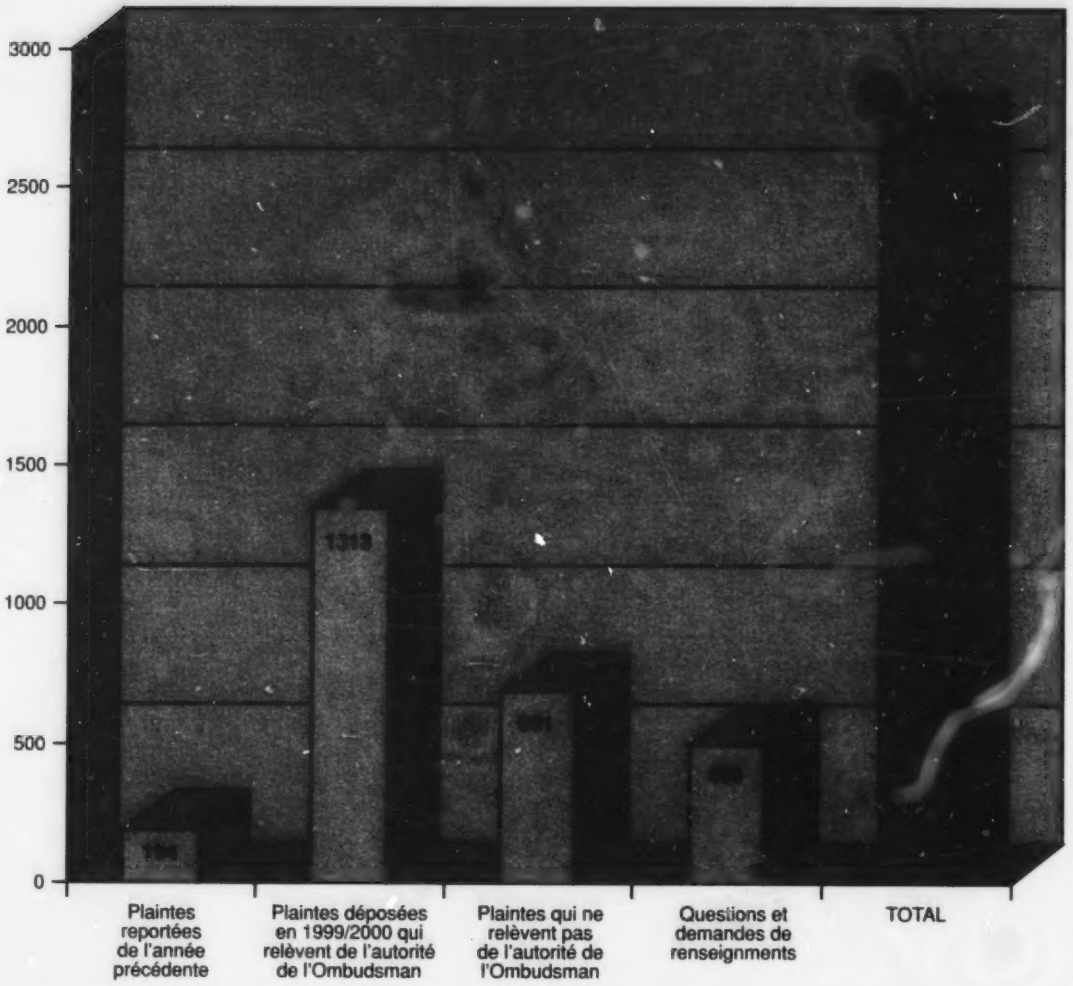
micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

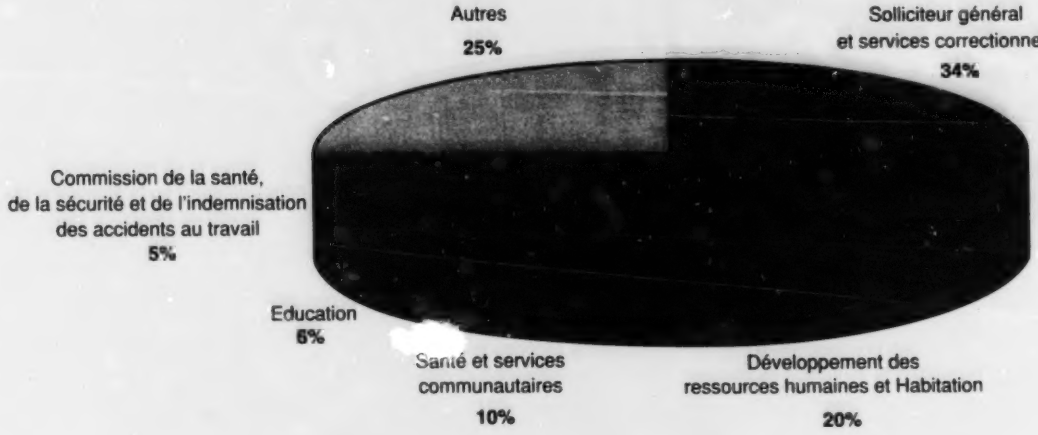
TOTAL DES PLAINTES, DES QUESTIONS ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PRÉSENTÉES AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN EN 1999/2000

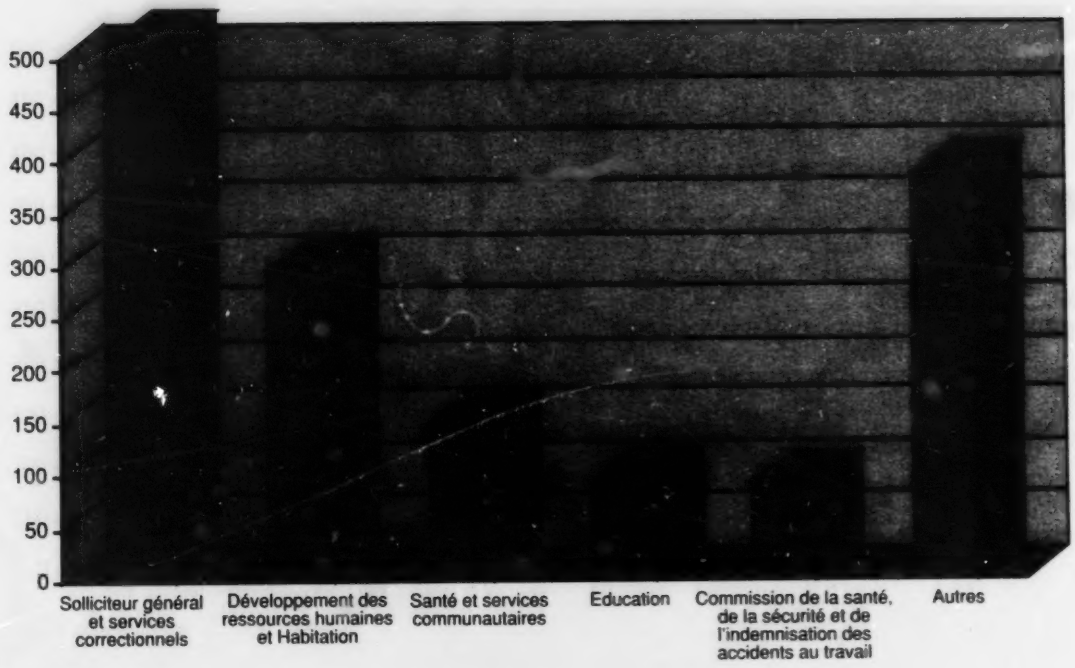


TOTAL DES PLAINTES, DES QUESTIONS ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PRÉSENTÉES AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN EN 1999/2000

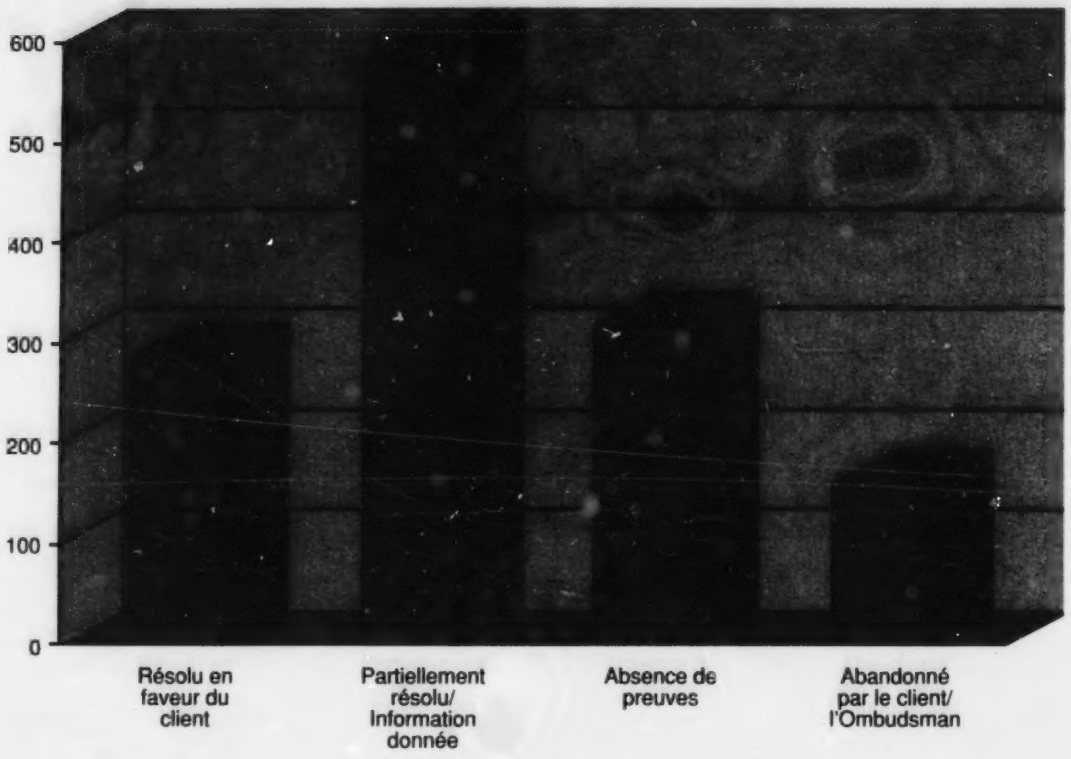


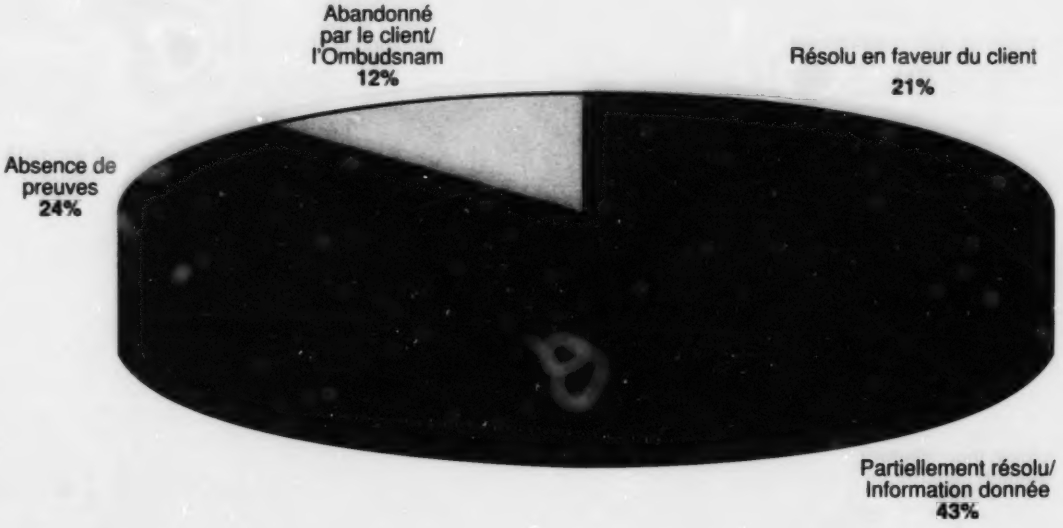
CINQ PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTES





RÉSULTAT DES PLAINTES





PROVENANCE DES PLAINTES

Nota: Hors province 2.1%
Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels
Source: Communications Nouveau-Brunswick

Population et Plaintes par Comté

Comté	Population	Pourcentage de Population	Pourcentage de Plaintes
Albert	26 492	3.6	1.2 (2.2)
Carleton	26 910	3.6	3.4 (4.5)
Charlotte	27 335	3.7	1.7 (2.4)
Gloucester	87 601	11.9	14.2 (13.5)
Kent	32 094	4.4	3.1 (1.7)
Kings	64 724	8.8	4.1 (4.1)
Madawaska	36 814	5.0	6.7 (7.3)
Northumberland	52 153	7.1	7.8 (9.2)
Queens	12 470	1.7	1.7 (0.7)
Restigouche	38 701	5.2	6.8 (5.2)
Saint John	79 302	10.7	6.4 (7.6)
Sunbury	25 358	3.4	4.5 (3.5)
Victoria	21 929	3.0	4.1 (4.6)
Westmorland	120 531	16.3	16.6 (18.7)
York	85 719	11.6	14.7 (12.7)
	738 133	**100**	**97.0 (97.9*)**

Nota: Population provenant du Recensement de 1996
Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionels
(% pour 1998/99 entre parenthèses)
**Hors province – 2.1%*

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

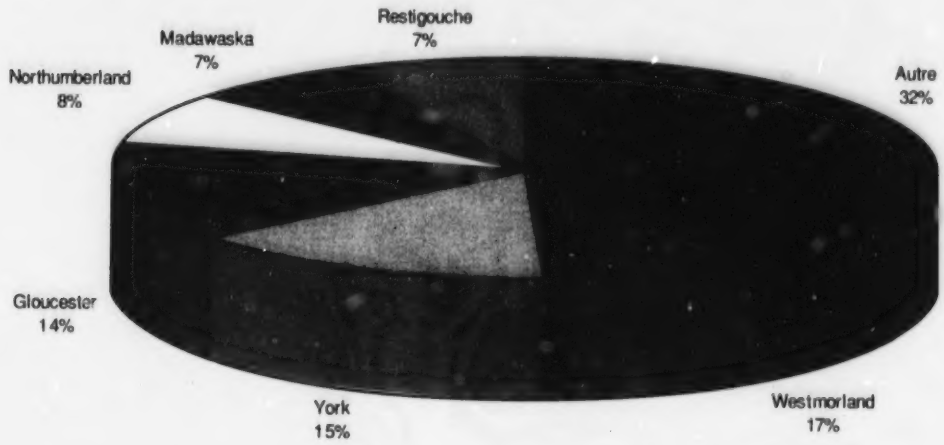
LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

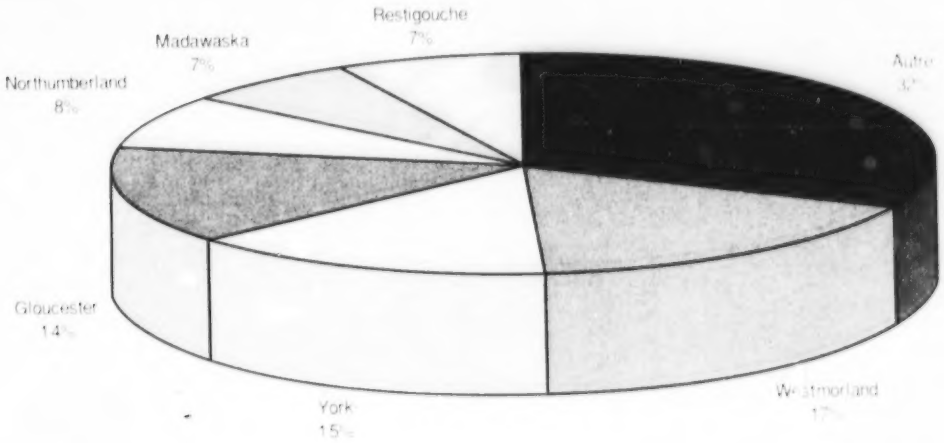
20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

PROVENANCE DES PLAINTES



Nota: Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels

PROVENANCE DES PLAINTES



Nota: Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels

BUDGET	
Année	**Dépenses (000 $)**
1996/97	627.7
1997/98	592.9
1998/99	603.0
1999/00	582.3